Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2020-03-18

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2020-01-01 - 2020-02-29

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00087** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling	Bristande vårdplanering och utskrivning En kvinna som opererats vid ett akutsjukhus fick enligt hennes närstående en bristande vårdplanering och utskrivning. Kvinnan skickades hem till annan region i taxi i förvirrat tillstånd och blev inlagd på sjukhus på hemorten under en period. Åtgärd: I svar från klinikchef förtydligades att information avseende vårdepisod och utskrivning lämnats till både patienten och anhöriga inför ingreppet. Oavsett tillstånd sändes patienten till hemorten efter bokat ingrepp, men anmälaren är ändå förvånad då patienten var mycket förvirrad och inte skulle ha kunnat klara sig hemma. De vill att detta framförs i avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00214** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Togs inte på allvar på akutmottagning, fördröjd allvarlig diagnos Anmälaren led av ihållande smärtor i magen och hög feber. Hon sökte sig till akutmottagning vid akutsjukhus. Där ordinerades smärtstillande preparat. Men smärtorna och febern bestod. Hon sökte åter akutmottagningen vid akutsjukhuset, men blev åter hänvisad till sin egen bostad. Detta kom att upprepas vid sju tillfällen. Vid besöket därefter upprättades remiss för röntgenundersökning som påvisade cancer i bukspottskörteln. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00252** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos	Smärtsam behandling och bristande bemötande av läkare En kvinna råkade ut för en trafikolycka och inkom akut till akutsjukhus. Där träffade hon en läkare som tog tag i vänsterfoten och utan att informera henne om vad han skulle göra, drog tag i den mycket hårdhänt. Kvinnan skrek av smärta. Läkaren sa då åt henne med hög röst " skriker du så tänker inte jag behandla dig". Därefter påpekade kvinnan att hon även hade smärta i ett knä. Läkare förklarade då för henne att det var foten hon hade skador i och inte knäet. Foten gipsades. Senare samma dag fick hon träffa en annan läkare som gav tydlig information om att de åter igen ville dra foten tillrätta. Kvinnan fick bedövning och åtgärden gick stilla tillväga trots smärta. Smärtan i knäet togs nu på allvar och med en ny röntgen visade det sig att kvinnan hade en skada på höger knä, som krävde kirurgiskt ingrepp. Även foten fick sedan opereras med platta och skruvar. Kvinnan som nu sitter i rullstol och har lång rehabilitering framför sig, påpekar att hon fått mycket god vård, förutom av första läkaren som hade ett mycket bristfälligt bemötande. Åtgärd: Yttrande har inkommit från chefläkare och överläkare som beklagat den negativa upplevelsen. Tjänstgörande överläkare framför att det var högt prioriterat att försöka lägga den felställda fotledsfrakturen tillrätta. Denna manöver är sällan smärtfri och kräver att patienten medverkar och gör sitt bästa för att slappna av. Läkaren medger att han uppenbarligen varit alltför brysk i sitt bemötande av patienten, vilket man har beklagat djupt liksom det faktum att patientens röntgenundersökning av knäleden fördröjdes. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00254** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Drabbades av komplikationer i ryggen efter fotoperation En kvinna genomgick en fotoperation för ett par år sedan. Hon har efter det aldrig blivit riktigt bra i foten och hon har fått en tilltagande smärta i ryggen som inte försvinner. Efter undersökning har läkare sagt att kvinnan drabbats av en komplikation efter att hon haft ryggbedövning i samband med operationen. Kvinnan äter nu starka smärtstillande läkemedel och vet inte hur hennes prognos ser ut eller vilken vårdinrättning som kan hjälpa henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00260** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Allvarlig ögonskada missades En man sökte akutsjukhuset för synnedsättning och varig infektion i ögat. Hans infektion bedömdes som regnbågshinneinflammation och behandling ordinerades mot inflammation. Hans besvär försämrades betydligt dagarna efter besöket och han kontaktade akutmottagningen efter två dagar. Då bedömdes infektionen som djupare infektion som fanns inne i ögat. Denna djupa infektion behövde omgående behandling. Han lades in på vårdavdelning och behandlades, men har kvarstående synförlust. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00263** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande uppföljning En man gick på grund av medfödda hjärtbesvär på årliga uppföljningar, för att tids nog få genomgå kirurgiskt ingrepp i vuxen ålder. När han inte kallades ett år för uppföljning kontaktade han kliniken och fick meddelat att han inte fanns att finna i deras register. Mannen hade fallit ur systemet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00294** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	En tonårsflicka fick tio gånger för hög dos av smärtstillande läkemedel En ungdom hade svåra smärtor på grund av sin tarminflammation och sökte vård på akutmottagning med sina föräldrar. Denna ungdom ordinerades smärtstillande läkemedel och läkemedlet gavs till henne av en undersjuksköterska. Direkt efter att patienten hade fått läkemedlen somnade hon och hade svårt att hålla sig vaken. Föräldrarna ifrågasatte vad deras dotter hade fått för läkemedel eftersom hennes tillstånd ändrades snabbt till sömnig och knappt kontaktbart tillstånd. Det visade sig att läkemedelsdosen hade blivit tio gånger starkare än den skulle och hon behövde läkemedel som skulle hämma effekten av den för starka läkemedelsdosen. Hon behövde vårdas över ett dygn efter felmedicineringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00315** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Lång väntan på akutmottagning En kvinna fördes med ambulans till den vanliga akutmottagningen vid ett sjukhus, inte till den särskilda infarten till hjärtakutmottagningen dit kvinnan blivit körd ett flertal tillfällen tidigare. När ambulansteamet hämtade henne konstaterades högt blodtryck, men ingen nål sattes i armen och hon blev liggande länge utan att någon undersökte henne. Först dagen efter blev hon undersökt av hjärtläkare som mycket snabbt ordinerade dropp med blodtryckssänkande läkemedel och var bekymrad över att hon haft väldigt högt blodtryck under en längre tid. Kvinnan är besviken över att hennes allvarliga hälsotillstånd inte togs på allvar. Åtgärd: I svar från verksamhetschef erkändes att anmälarens höga blodtryck borde lett till konsultation av hjärtläkare omgående på akutmottagningen, nu gjordes detta först när anmälaren kommit upp på vårdavdelningen, detta beklagades. Avvikelse är skriven och kommunicerad till aktuell chef och personal. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00339** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning av vården En kvinna upplever att vården har gjort en felaktig bedömning. Kvinnan ramlade vid ett flertalet tillfällen under kort tid och fick sedan hallucinationer. Kvinnan minns inte situationerna. Anhöriga ringde ambulans och hon inkom till en akutmottagning vid ett sjukhus. Bedömningen från läkare på akutmottagningen blev att hon måste ha överkonsumerat läkemedel. Kvinnan hade felaktigt fått recept utskrivet av två oberoende läkare varpå man tror att hon konsumerat samtliga tabletter trots att hon följt ordinationen. Hon hade tagit mindre än maxdos under en längre tid. Kvinnan anser att hon har fått ett stämpel som en som använder läkemedel på olämpligt sätt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00379** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Delaktig	Anklagande bemötande i samband med fall En cancersjuk kvinna blev inlagd vid ett akutsjukhus för att påbörja behandling. Kvinnan hade svårt att gå och behövde stöd. Trots detta uppmanades hon en dag att ta sig till en våg på rummet för att vägas, i samband med detta föll hon och fick en höftfraktur. Flera personal tillkallades när kvinnan ramlat och en av dem ifrågasatte att kvinna tagit sig till vågen, hon hade dock inte gjort detta på eget initiativ utan på uppmaning av personal. Kvinnan har känt sig anklagad av den hårda tonen och bemötandet. Kvinnan behövde därefter genomgå operation av höften och under de få dagar som hon vistats på avdelningen har hon drabbats av såväl uttorkning som trycksår. Kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen undrar varför inte en sittvåg användes när kvinnan skulle vägas. De närstående har förgäves försökt få en dialog med verksamheten om det som hänt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00421** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Frågor kring given behandling med tillväxthormon En man har många frågor kring sin ämnesomsättningssjukdom och den behandling med tillväxthormon han fick under flera år under sin uppväxt. Han har tagit ut gamla journaler från sin uppväxttid. Han vill ställa frågor om behandling han fått under barndomen med många biverkningar. Han tror att de påverkat honom negativt i vuxen ålder. Han har också frågor kring de symtom han har och har haft samt att han inte får svar från specialistmottagningen på sjukhuset där han fortfarande är inskriven. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00448** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntan på röntgensvar Anmälaren uppger att det finns stor risk för att hon lider av cancer i buken. Hon har genomgått undersökning med röntgen men väntar fortfarande efter en månad på röntgensvar. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren och begärde efter det att anmälaren gett sitt samtycke in yttrande. Innan svaret inkommit till förvaltningen blev anmälaren uppringd av läkare som delgav henne svaret. Anmälaren ansåg och framförde till förvaltningen att ärendet därmed kunde avslutas utan att vårdgivaren behövde inkomma med svar, men hon ville ändå till vårdgivaren i avslutsinformationen framföra att det är oacceptabelt att det tar nio veckor innan läkare tar del av undersökningsresultatet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00450** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Behandling	Övervakningsapparat var satt på ljudlöst vid nyopererad patient En man som genomgått en operation vid ett akutsjukhus vårdades efteråt på postoperativ avdelning. När mannens närstående var där på besök förlorade mannen plötsligt medvetandet, övervakningsapparatens larm var dock satt på ljudlöst varpå den närstående fick tillkalla personal. Den närstående ifrågasätter att övervakningens ljud var avstängt men har fått veta att det sker för att apparaten brukar falsklarma. Hon undrar vad som skett om inte hon råkat befinna sig hos mannen. Mannen fick under tiden på enheten också mycket syrgas under väldigt många timmar, den närstående ifrågasätter detta, syrgasbehandlingen gjorde att mannen fick ligga kvar på den postoperativa enheten längre än planerat. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00453** Resultat Resultat Kommunikation Information	Förlossningsskador på mor och barn En kvinna väntade sitt fjärde barn. Barnet var förväntat stort. Kvinnan önskade kejsarsnitt. Förlossning gick fort framåt men enligt anmälaren låg barnet fel och fastnade. Enligt anmälaren fick barnet dras ut. Kvinnan hade stora smärtor och fick vänta länge på smärtlindring. Både kvinnan och barnet drabbades av förlossningsskador. Barnet som nu är ett år går till sjukgymnast för rehabilitering. Kvinnan har under året som gått, upprepade gånger sökt kontakt med läkaren som tog besluten men utan resultat. Nu har kvinnan fått träffa en annan läkare på specialistmödravården, men upplever inte att hon fått gehör för sina synpunkter eller fått förklaringar kring de beslut som togs vid förlossningstillfället. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00474** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Omvårdnad	Brister i bemötande vid förlossning och BB En kvinna som väntade sitt första barn fick ett nedlåtande bemötande från personal i samband med förlossningen och BB vård på ett akutsjukhus. Kvinnan önskade exempelvis bedövningssalva när en infart skulle sättas på handen och personalen ifrågasatte då hur hon skulle klara av att föda barn. Förlossningen sattes igång men avslutades med ett akut kejsarsnitt. Vid vård på BB avdelning upplevde kvinnan att ingen hänsyn togs till att hon hade genomgått en operation och inte hade någon anhörig med sig som hjälpte henne med barnet. Kvinnan har efter händelserna önskat tala med verksamhetens chef men har inte fått någon återkoppling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00497** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får ingen vård på lungmottagningen En anmälare beskriver att hon hänvisats från sjukhusets specialistklinik till vårdcentralen. Vårdcentralen har sagt att de inte kan hantera anmälarens svåra astma men anmälaren tas inte emot på sjukhusets specialistklinik. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00502** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Fel behandling Anmälaren råkade ut för olycka på arbetsplatsen, fick glas i sin hand. Han kom till akutmottagning vid sjukhus och där tvättades såret och det syddes. Efter några veckor uppstod svår värk och handen svullnade. En läkare vid en annan mottagning uppgav att såret hade behandlats på et felaktigt sätt. Det korrekta omhändertagandet enligt denne läkare var att först sy senan och därefter sy såret. Nu behöver anmälaren opereras på nytt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00542** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Otrevligt bemött av personal på mottagning vid akutsjukhus En man framför att en undersköterska samt sjuksköterska har varit otrevliga mot honom och vägrat ge sömntabletter och upplysning då de hade mycket att göra. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00582** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Synpunkter på utredning och delaktighet vid akutmottagning En man avled efter att ha sökt vård vid vårdcentraler och akutsjukhus. Hans närstående undrar över händelseförloppet. Mannen hade upprepade gånger sökt vård vid akutmottagningen på ett akutsjukhus på grund av ryggsmärtor samt hjärtbesvär men skickats hem. Enligt den närstående tyckte mannen att besöken på akutmottagningen var jobbiga, att han inte togs på allvar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00608** Kommunikation Information	Information givits på felaktigt sätt En kvinna fick träffa, först en anestesiläkare och sedan en kirurg, för en förberedande dialog kring kommande kirurgi. Kvinnan planerades därefter för operation. väntetiden var fyra månader. Dagen för operation fick hon träffa en tredje läkare som frågade kvinnan om hon ville bli opererad. Han berättade om eventuella risker. Kvinnan som hade väntat på ingreppet, tvättats sig och redan var inskriven för operation anser att denna information var mycket felaktigt. Skulle hon tvivla och avboka operationen samma dag? Efter ingreppet kom en fjärde läkare och berättade att det var hon som hade opererat kvinnan. Kvinnan ifrågasätter varför hon inte blev opererad av den läkare som gjort bedömningen att hon behövde operation och hur en för henne ny läkare opererar utan att först presentera sig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00643** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Viktig hjärtoperation fördröjd på akutsjukhus En kvinna med problem med en hjärtklaff har fått vänta flera månader på operation. Det började med att hon fick åka in till en akutmottagning på grund av hög puls. Hon skickades sedan hem och akutmottagningen skulle meddela hennes husläkare om att hon behövde utredas. Husläkaren fick aldrig besked från akutmottagningen utan kallade kvinnan som vanligt efter någon månad. Kvinnan fick då veta att hon behövde komma till en hjärtspecialist. Kvinnan kom sedan till hjärtspecialisten och de kunde konstatera att hon hade ett fel på en av klaffarna i hjärtat och att det var farligt att gå med så hög puls hela tiden. Kvinnan planerades sedan för operation på akutsjukhuset men på grund av svårigheter att ordna med förberedande undersökningar dröjer operationen. Kvinnan mår mycket dåligt och orkar inte vänta längre på operation. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00655** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missnöjd med läkare vid specialistmottagning En kvinna anser inte att hon får adekvat smärtlindring vid en specialistklinik vid ett akutsjukhus. Hon upplever inte att hon blir lyssnad på av behandlande läkare. Anmälaren ställer sig också frågande till varför läkaren inte kan remittera henne till en annan specialist. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00721** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Brister i tidsbokning och felaktig information på hemsidan En man är kritisk till information på en öron-näsa-halskliniks hemsida. Det råder stor oklarhet om vad som gäller beträffande tider när patienter får ringa och det finns brister i systemet för ombokningar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från klinikens verksamhetschef. Där beskrevs att man vid kliniken redan före anmälan uppmärksammat felaktigheter på sin hemsida gällande telefontider och systemet för bokning av sådana samt brister på 1177 Vårdguiden gällande när patienter vill göra ombokningar. För närvarande håller man på att åtgärda dessa felaktigheter och bedömer att bristerna inom kort är åtgärdade. Anmälaren tackas för att han uppmärksammat kliniken på felaktigheterna och dessutom tagit sig tid att föreslå åtgärder. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00782** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Ifrågasätter journalanteckning En kvinna har besökt en specialistmottagning och därefter läst sin journal på nätet. Kvinnan ifrågasätter en rad formuleringar och påståenden som står i journalen. Upplever att de är felaktiga. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00802** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Komplikation efter operation och ointresse vid behandling En man som genomgick en höftledsoperation vid ett akutsjukhus drabbades av komplikation efteråt. Enligt mannen har det begåtts fel och han har synpunkter på inkompetens och ointresse i samband med behandling vid sjukhuset. Han tycker att både operationen och uppföljningen varit under all kritik, han har inte blivit lyssnad till och undersökningar som gjorts har inte varit grundliga. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00817** Resultat Resultat Kommunikation Delaktig	Fel resultat då läkare inte hittade tumör under operation/kommunikation Anmälaren opererades vid specialistmottagning vid akutsjukhus men resultatet blev inte lyckat, vårdgivaren berättade efter operationen att man under operationen inte hade hittat någon förändring, inte observerat någon tumör. När anmälaren senare kontaktade läkaren blev anmälaren förnedrad och anklagad för att överdriva smärtan. Anmälaren blev informerad om att det inte fanns något att operera bort. Efter ytterligare röntgenundersökning konstaterades att tumören i vaden vuxit. När läkaren åter kom i kontakt med kvinnan bad läkaren inte om ursäkt, han sa endast att han remitterat anmälaren till en ny operation. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00824** Resultat Resultat	Kvinna fick skada på axel efter operation En kvinna opererade en axelled för ungefär ett år sedan. Senast hon var på läkarbesök fick hon veta att det hade blivit fel vid operationen. Hon har lika ont och besvärligt som innan hon bytte axelled. Kvinnan har lidit mycket av detta, både fysiskt och psykiskt och skulle vilja ha en förklaring samt ekonomisk ersättning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00851** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande undersökning och diagnostisering Anmälaren led värk i magen och tarmar. Hon sökte sig till specialistmottagning. Där konstaterades att hon led av tjocktarmsinflammation, men ingen behandling påbörjades. Hon sökte sig till akutmottagning vid sjukhus. Där lyssnade inte läkaren på hennes beskrivning av besvären och vad tidigare vårdgivare bedömt. Inte heller tog läkaren del av journalen, där besvären och bedömning återfanns. Senare kom hon i kontakt med specialistmottagning inom sjukhuset men hon blev inte inlagd för behandling. Hon fick lägga ner mycket kraft och energi på att bli inlagd för behandling. Till slut blev hon inskriven. Nu lider anmälaren av kronisk tjocktarmsinflammation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00852** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter	Hemskickad från akutmottagning utan ordentlig undersökning En ung man uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus eftersom han haft influensaliknande symtom som hosta och feberfrossa i ett antal dygn. När mannen berättade att han just kommit hem från en utlandsvistelse i mellanöstern blev han placerad i ett isoleringsrum och fick tala med läkare på telefon som fanns på rummet. Efter samtalet beslutade läkaren att mannen kunde åka hem, utan att några prover tagits. Mannen blev mycket förvånad över att läkaren inte lyssnade på hans lungor eller tog blodprover. Mannen som lider av astma menar att han också tidigare drabbades av bristande undersökning vilket då ledde till att han fick lunginflammation. Mannen menar att det kändes som att mottagningen endast ville ta reda på om han drabbats av coronaviruset eller inte, men han menar att det inte var därför han uppsökte akuten. Han mådde fortsatt dåligt hemma under flera dagar och han ifrågasätter att han fick betala 400 kronor för att snabbt berätta om sin semester utomlands. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00860** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel	Brister i bemötande, delaktighet och läkemedelsbehandling En kvinna har synpunkter på hur hennes äldre mamma togs om hand vid en avdelning på ett akutsjukhus. Personal ska ha bemött henne mycket otrevligt och haft en aggressiv och anklagande ton när de undersökte henne. De ska också ha gett mamman läkemedel som de inte hade kommit överens om. Kvinnan har också klagomål på att en läkare skällde ut henne framför andra patienter då hon önskade stanna hos sin mamma, vilket hon hade fått klartecken till av annan personal. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00866** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad besök efter att remiss skickats En man som drabbades av förvärrade besvär efter en urologisk operation vid ett akutsjukhus har i flera år försökt få råd och behandling för detta. Mannen har utretts och genomgått undersökningar men problemen kvarstår. När mannen nyligen remitterades till ett annat akutsjukhus än där operationen genomfördes nekades han besök. Han ifrågasätter detta och menar att valfrihet bör gälla. Han önskar en skriftlig förklaring till varför han nekas vård vid sjukhuset som han remitterats till. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00874** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Försenad operation, konsekvenser för patienten En kvinna har synpunkter på att läkare vid en specialistklinik vid ett akutsjukhus inte opererade henne tidigare då hon hade en cysta på äggstocken. Kvinnan sökte gynekologisk akutmottagning med smärta och efter undersökning beslöt läkaren att avvakta. Kvinnan fick ett återbesök med en ny kontroll. När hon åter sökte akut med kraftigare smärta än tidigare ville läkarna fortfarande inte operera kvinnan. När de väl opererade henne var de tvungna att ta bort hela äggstocken då den hade vridit sig. Enligt anmälaren ska kirurgen ha sagt att de gjorde fel som inte gjorde ingreppet tidigare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00920** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Akutsjukhus missade flera frakturer En kvinna uppsökte en närakut efter en halkolycka för ett år sedan. Hon fick enbart röntgenundersökning av en handled, trots att hon hade besvär i hela armen. Eftersom det var sent på kvällen överfördes kvinnan till ett akutsjukhus. Ej heller där genomfördes röntgen av armen. Kvinnan uppmanades att träna med sjukgymnast. Även sjukgymnasten ifrågasatte varför kvinnan inte fått utvidgad röntgen så smärtor fanns från hela armen. Det uppdagades sig med ytterligare utredning att kvinnan hade en axelfraktur och två frakturer på revbenen. I och med missade frakturer hade hon fått felaktiga råd om träning och ingen mitella, vilket i sin tur har dragit ut på förloppet. Kvinnan opererades initialt i handleden där man felaktigt satte en skruv i handleden som orsakade besvär. Kvinnan fick därmed ytterligare kirurgi för att ta bort skruven och göra om operationen. Kvinnan som hade flera krämpor sedan tidigare har inte kunnat träna dessa vilket har medfört att hon än idag inte mår bra. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00981** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Dålig ventilation på minnesmottagning En äldre kvinna gjorde en minnesutredning vid en mottagning på ett akutsjukhus. Hon tyckte att det inte fanns luft inne på rummet och hon kände sig tom i huvudet. Resultatet blev inte bra och hon blev ledsen när hon lämnade rummet. Anmälaren anser också att det var svårt att hitta till mottagningen då det var dåligt skyltat. Hon önskar få komma på en ny utredning i en annan lokal. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01026** Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering	Viktig remiss om fortsatt vård för en kvinna kom inte till vårdcentralen En kvinna blev inlagd efter att hon sökt en akutmottagning på grund av hög puls. Läkaren skrev en remiss till vårdcentralen när anmälare skrevs ut för fortsatt vård. Remissen kom inte till vårdcentralen förrän flera veckor senare vilket ledde till en fördröjning av kvinnans viktiga hjärtoperation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01066** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Omvårdnad	Klagomål på bedömning och omvårdnad på akutmottagning En kvinna kom till en akutmottagning efter att hon hade ramlat på en vårdavdelning vid en specialistklinik efter en operation. Hon har synpunkter på att de ville skicka hem henne trots vårdbehov. Hon anser även att omvårdnaden på akutmottagningen var bristfällig. Anmälaren fick sedan komma till en avdelning för fortsatt vård. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01138** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Upplevt brister i utredning och bedömning samt felaktig dokumentation En kvinna remitterades till en specialistklinik vid ett akutsjukhus. Hon upplevde att läkaren inte vill utreda henne. När hon läste sin journal efter besöket stod det saker som hon inte anser stämmer och som läkaren inte informerade henne om under mötet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01207** Resultat Resultat	Kvarstående smärta efter provtagning En man som led av cancersjukdom genomgick undersökning i vilken det ingick provtagning av en del av ryggen. Han fick väldigt ont på stället där proverna togs. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01208** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Synpunkter på behandling och fel avdelning En kvinna genomgick en ortopedisk operation vid ett akutsjukhus. Hon har synpunkter på att hon vårdades på fel avdelning före operationen och framförallt efter den. Kvinnan hade blivit lovad plats på en ortopedisk avdelning men fick istället plats på en geriatrisk vårdinrättning med en palliativ avdelning. Före operationen upplevde anmälaren bristande sekretess i samband med att urinkateter skulle sättas och kvinnan fick dela avdelning med en person som var sjuk varpå anmälaren också sattes in på läkemedelsbehandling. Hon har också synpunkter på att en säng var trasig och inte fungerade. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01214** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig bedömning om undersöknings möjligheter En kvinna har vägrats av en specialistmottagning vid ett sjukhus att remitterats till en annan vårdgivare för en årlig kontroll och undersökning. Kvinnan har önskat att göra undersökningen hos den vårdgivare som är närmast henne men bedömningen från specialistmottagningen var att de var bäst kapabel till att utföra den typen av undersökning. Hon har åberopat valfriheten och förgäves bett om att få en kopia kring regelverket. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01220** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Svår förlossningsupplevelse för kvinna som inte kände delaktighet En kvinna var med om en obehaglig och svår förlossningsupplevelse. När hon kom in till sjukhuset togs hennes önskemål inte på allvar. Kvinnan hade inte önskat någon smärtlindring annat än om barnets eller hennes liv var i fara. Trots det fick hon i alla fall smärtlindrande dropp. Barnmorskan hade också studenter med sig som titt som tätt skulle genomföra vaginala undersökningar som kvinnan inte gett sitt samtycke till. När barnet sedan föddes var kvinnan för trött för att krysta så det fick tas ut med sugklocka. Kvinnan hade fortsatta problem med magbesvär som negligerades. Det visade sig vara en kvarvarande bit av moderkakan som orsakade en kraftig infektion med blodförgiftning som följs. Detta krävde ytterligare sjukvård på en intensivvårdsavdelning där kvinnan fick hjärtsvikt, njursvikt och andningssvikt samt förlorade mycket blod. Hon transfunderades med nio påsar blod, sövdes ned i medicinsk koma och svävade mellan liv och död. När hon vaknade upp fick hon börja om med att lära sig gå, äta själv och gå på toaletten med hjälp av fysioterapeuter. Denna händelse har påverkat kvinnan djupt och ger henne svår rädsla. Hon menar om barnmorskorna hade tagit henne på allvar och lyssnat på henne hade komplikationerna kunna undvikas. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01269** Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande hantering av sjukskrivning på akutsjukhus En man gjorde en operation av sitt knä på ett akutsjukhus. Han behövde en sjukskrivning efter detta. Han ringde varje dag till avdelningen och blev lovad att läkaren skulle ordna med en sjukskrivning men trots det fick han inget. Han får nu ingen ersättning från försäkringskassan och han är upprörd då detta är andra gången detta händer. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01279** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Önskar second opinion, känner sig inte delaktig, brister i bemötande Anmälaren nåddes av beskedet att hon led av cancersjukdom. Läkaren har presenterat behandlingsinsatser som kommer skapa bestående men för anmälaren. Anmälaren har därför velat och försökt diskutera alternativa behandlingsmetoder för att undvika bestående skador men hon uppfattade att läkaren inte ville begrunda dessa alternativ. Anmälaren framförde även sin önskan om second opinion, men ansåg att det inte hörsammades. Anmälaren ansåg att läkaren var alltför brutal i samtalet, läkaren ska till exempel ha sagt - Du vet att du kommer dö av denna sjukdom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01302** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Nekad behandling och bristande återkoppling En kvinna som behandlades vid en specialistmottagning med injektioner, har nu nekats samma vård vid ett akutsjukhus, efter att den första mottagningen stängt igen. Akutsjukhuset har i remissvaret gett behandlingsråd, som hon inte alls anser vara lämpliga och ifrågasätter hur de kan ge då de inte känner patienten. Husläkaren har därefter skrivit remiss till annat akutsjukhus som även de gett avslag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om remisshantering och att möjligheten att i remissvar ge behandlingsråd till remittent. Informerar om regionala riktlinjer vid migrän (VISS). Avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01306** Resultat Resultat Kommunikation Information	Komplikation efter operation av äldre man En gammal man har genomgått en operation för över ett år sedan. Han hade fått information om att han skulle få ett enkelrum att vistas i under tiden han var inlagd. Det visade sig att han fick plats i en fyrbäddssal tillsammans med två män och en kvinna. Efter operationen hade han svårt att gå och han har fortfarande svårt att förflytta sig och har inte samma känsel i ben och fötter som tidigare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01317** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Allvarlig axelskada uppmärksammades inte på akutmottagningen En man föll och skadade sin axel, han besökte omgående akutmottagningen. Han fick mitella och lugnande besked. Mannen blev tveksam och uppsökte annan ortoped, en mycket svår skada uppmärksammades och han genomgick en operation. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01340** Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Nekad sjukresa efter blindtarmsoperation En kvinna med kraftiga buksmärtor åkte till akutmottagning och där konstaterades blindtarmsinflammation och det krävdes operation. Hon flyttades då till annat sjukhus som hade operationsmöjligheter och operationen genomfördes utan problem. Vid hemgång nekades hon sjukresa och då hon var mycket svag tog hon en taxi till en hög kostnad. Hon ifrågasätter att hon blev nekad sjukresa, hon hade själv inte valt att opereras så långt hemifrån. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01353** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Intyg	Problem med tillgänglighet, vårdansvar och intyg En ung kvinna som var patient vid specialistmottagning på ett akutsjukhus upplevde problem kring sin vård. Kvinnans närstående menar att det är mycket svårt att få kontakt med mottagningen, att läkare är otillgängliga och att kontinuiteten är dålig. Den närstående får ta ansvar för en stor del av vården och ringa och jaga personer som är inblandade i behandling och läkemedelsfrågor. Hon tycker att det känns otryggt. Det har också varit problem att få intyg till försäkringskassan skrivna och skickade i tid. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01382** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Information	Undersökningsrum inte rengjort, baby fick vinterkräksjuka En liten tvåmånaders baby remitterades från närakutmottagning till en barnakutmottagning på sjukhuset. Babyn och modern tilldelades ett undersökningsrum. Efter läkarundersökning upptäcktes att rummet inte var städat efter föregående patient. Nästa dag började babyn kaskadkräkas i hemmet och familjen fick söka vård på nytt. Det var lång väntan innan undersökning och bedömning kunde ske. Efter flera timmar uppdagades att babyn varken ätit eller kissat på hela dagen och ett dropp fick sättas för att hon skulle få i sig vätska utan att bli uttorkad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01386** Vård och behandling Behandling	Utan behandlingsmöjligheter vid svettning En ung kvinna nekas behandling för extrem svettning vid ett akutsjukhus eftersom hon endast har armhålesvettning. Sjukhuset har motiverat detta med att det även krävs att patienter ska ha handsvettning för att behandling ska kunna ges där. Hennes närstående ifrågasätter detta eftersom problemet skapar stort lidande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2003-01545** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Information	Ifrågasätter att läkare skickat körkortsintyg utan att informera om detta först En kvinna ifrågasätter att läkare har skickat en blankett angående körkortsintyg till transportstyrelsen utan att ha informerat henne om detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2003-01563** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos Anmälaren genomgick undersökning vid akutsjukhus, men vårdgivaren ställde fel diagnos. Vårdgivaren observerade inte förändringar i njuren, en förändring som skulle kunna innebära att anmälaren led av cancersjukdom. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> E-post **Akutsjukhus** **V2001-00552** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Får inte kontakt med sin läkare En anmälare som under en längre tid har haft problem med sina lungor har fått bakterier i lungorna och behandlats med antibiotika. Anmälaren har försökt få tag på läkare vid lungkliniken och undrar hur behandlingen ska gå vidare, men läkaren återkommer ej trots att flera meddelanden har lämnats. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som nöjer sig med att ärendet har registrerats och använts i statistiken. Hon vill inte driva ärendet vidare. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Akutsjukhus** **V2001-00559** Ekonomi Patientavgifter	Ekonomi En äldre kvinna inkom till en akutmottagning, omhändertogs väl för att sedan samma kväll skrivas ut. Kvinnan bad om hjälp att beställa färdtjänst. Först senare uppdagade det sig att sjukhuset beställt en sjukresa, vilket för kvinnan var dubbelt så dyrt som en färdtjänstresa. Kvinnan har inte pengar att betala fakturan för de extra kostnaderna. Hon vill att resan i efterhand görs om till en färdtjänstresa vilket inte är görligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen tog kontakt med akutkliniken enligt överenskommelse med anmälaren. Kliniken kommer att ombesörja så att kvinnan blir kompenserad ekonomiskt. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Akutsjukhus** **V2002-00936** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Svårigheter att få ut journaldokumentation En man är besviken över svårigheterna att få ut journaldokumentation från vård på akutsjukhuset. Han har kontaktat vården vid flera olika tillfällen, ringt, skrivit och till slut personligen sökt upp mottagningen. Han fick vänta mer än 2 månader. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00013** Resultat Resultat Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Komplikationer och bristande information vid bröstcancer En kvinna drabbades av bröstcancer. Istället för en operation fick hon på grund av komplikationer genomgå tre operationer. Inför en av operationerna fick hon information om att det var en enklare operation under dagkirurgi. Först när kvinnan låg inne, förberedd för ingreppet med dropp etc. fick hon information om att kirurgen var sjukskriven och att en annan läkare skulle utföra ingreppet. Denna läkare bedömde att ett annat ingrepp som var mycket större var nödvändigt. Kvinnan anser att denna information hade hon behövt tidigare för att vara mer förberedd och kunna ställa sina frågor samt informera anhöriga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00015** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	För tidig utskrivning från akutsjukhus En kvinna sökte akut till ett akutsjukhus på grund av svåra smärtor. Hon blev inlagd på en neurologisk avdelning och fick träffa en läkare som ordinerade medicin. Kvinnan fick sedan gå på permission och blev utskriven per telefon av en annan läkare. Hon hade fått information om att hon kunde ringa avdelningen när hennes smärtstillande medicin tagit slut. Den smärtstillande medicinen tog slut och kvinnan ringde läkaren som sade att hon inte längre tillhörde dem och att inget recept kommer att skrivas. Läkare hade varit otrevlig i samtalet och sagt att hon inte hade tid att prata med kvinnan längre. Remiss skickades till en annan instans men de har stängt några dagar till. Kvinnan måste vara utan medicin i väntan på att få komma till den nya instansen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00016** Tillgänglighet Väntetider i vården Ekonomi Patientavgifter	Avvek från akutmottagning men fick ändå faktura Anmälaren uppfattade att han var i behov av vård och sökte sig till akutmottagning vid akutsjukhus. Där blev han utlovad ett möte med läkare. Anmälaren uppfattar att han väntade avsevärd tid utan att möte med läkare erbjöds. Till slut meddelade han receptionen att han avsåg att lämna mottagningen. Anmälaren tog taxi hem. Senare fick han faktura för besöket vid akutmottagningen. Anmälaren bestrider denna faktura. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00035** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om loggutdrag och journal En kvinna undrar vad lagen säger gällande loggutdrag och journal. Åtgärd: Ger information om loggutdrag och journal samt vilka rättigheter man har som patient.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00041** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning och dokumentation En kvinna beskriver att hon anser att hon felaktig bedömdes att vara i behov av psykiatrisk vård och i behov av utredning. Hon anser att hon var i utsatt situation efter ett trauma och hennes situation tolkades fel. Dessa uppgifter finns dokumenterade i hennes journal och påverkar hennes vård negativt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00042** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om närståendes inflytande i patientens vård En anmälare undrar om närstående kan kräva vård och undersökningar för en patient som är inlagd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har även fått information om att det är läkaren som gör en medicinsk bedömning kring vård och behandling men att närstående ska få vara delaktiga i vården om patienten önskar det.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00043** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig	Brister kring behandling, planering och kommunikation En man utreddes och behandlades vid ett akutsjukhus, bland annat med operation. Hans närstående som kontaktar förvaltningen menar att hanteringen från sjukhusets sida varit slapp och att mannen missköts. Mannen drabbades av infektion efter operationen vilket den närstående påtalade. Den närstående upplever att planering saknats för vården och när den närstående haft frågor och synpunkter och önskat remittering till specialistmottagning har detta uppfattats som att hon är ifrågasättande och remittering vidare har nekats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00047** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Sår i ansiktet blev inte rengjort på akutmottagning En kvinna föll och skadade ansiktet och tänderna. Vid ankomst till akutmottagning gjordes bristande undersökning och rengöring av såren, varför tandrester blev kvar i såret. Såret läkte inte och vid undersökning flera veckor senare konstaterades att tandrester finns kvar och anmälaren måste genomgå en operation för att avlägsna dessa. Hon är besviken över det bristfälliga omhändertagandet vid besöket på akutmottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00074** Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Oklar information om behandling En kvinna som opererats för bröstcancer informerades om att behandlingen därefter skulle vara strålning. Kvinnan informerades av läkare och sjuksköterskor om att denna kunde ske på tre olika orter. När hon sedan talade med läkare ansvarig för strålningen fick hon veta att denna kunde ske på en ort, ingen av de som tidigare nämnts. Anmälaren undrar vad som gäller. Hon hade gärna blivit behandlad på en av de orter som först nämndes. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00076** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vård och behandling Omvårdnad	Bristfällig vård och bruten sekretess En mamma anser att hennes vuxna dotter som vårdas på en medicinavdelning har försämrats under vårdtiden. Hon har drabbats av medicinska tillstånd på grund av brist på adekvat vård, enligt anmälaren. Sekretessen ska ha brutits då personal har haft rond i dagrummet inför andra patienter. Personal ska också ha agerat olämpligt genom att skrika och smälla i dörrar. Det har också funnits stora brister i omvårdnaden av dottern, enligt mamman. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00097** Vård och behandling Behandling	Svårt att få hjälp med smärtlindring En man skadades för flera år sedan i en trafikolycka. Han har haft svårigheter att få fungerade smärtlindring och har frågor gällande eventuell knäoperation som inte kunde utföras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00102** Övrigt Övrigt	Närståendes mående bör uppmärksammas i samband med vårdbesök En man anser att vårdpersonal på ett bättre sätt bör uppmärksamma fysiskt och misstänkt psykiskt våld hos medföljande personer till patienter som inkommer till vårdinrättningar. Han har också synpunkter på diagnoskoder gällande bland annat suicidförsök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00104** Ekonomi Patientavgifter	Faktura för uteblivet besök Anmälaren lider av cancersjukdom och kunde inte infinna sig till inbokat möte. Trots sitt sjukdomstillstånd blev hon debiterad för uteblivet besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00121** Kommunikation Bemötande	Mycket bristfälligt bemött i en svår situation En kvinna ringde en mottagning som hennes man som har en somatisk sjukdom är knuten till. Hon ville framföra viktig information till behandlande läkare om att maken har uttryckt suicidtankar. Hon blev mycket illa bemött av en sjuksköterska och som meddelade att hon inte kunde hjälpa henne. När maken började gå till mottagningen för många år sedan ska de ha sagt att de har ett familjeperspektiv och där anhöriga kan få hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har även fått information om att närstående/anhöriga kan lämna information till vården men att vården har tystnadsplikt.

Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00146** Administrativ hantering Brister i hantering	Journalkopior uteblev vid flera tillfällen En man har vid flera tillfällen framfört per telefon och vid besök på ett akutsjukhus att han vill ha journalkopior. Det som man kan se digitalt i " mina vårdkontakter" på hemsidan 1177 är ett par år tillbaka och en del av uppgifter inte syns i den digitala journalen. Han har inte fått några journalkopior och anser att detta avviker från andra vårdgivare där han har sökt vård. Det har inte varit problem tidigare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar blankett för beställning av registerutdrag / journalkopior enligt önskemål.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00149** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Brister i kunskap och bemötande hos sjuksköterska på akutmottagning En kvinna med hjärtbesvär sökte hjälp på akutmottagningen. En sjuksköterska skulle koppla elektroder för att undersöka hjärtats elektriska aktivitet vilket inte utfördes korrekt enligt en annan sjuksköterska. Sjuksköterskan var uppenbart irriterad och började skrika och tjafsa mot kvinnan och hennes dotter så fort de frågade något eller önskade få besked. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00152** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Får inte hjälp med ryggbesvär Anmälaren led av skador i ryggen som hon fått av behandling hos sjukgymnast. Hon sökte en rad vårdgivare, men ingen av dem tog henne på allvar. Hon möttes av insinuationer att problemen härstammade från hennes psyke. Detta ärende rör läkare vid akutmottagning vid sjukhus som skrattade åt henne. Vårdgivare i Danmark har dokumenterat skador i ryggen som måste behandlas snarast, enligt anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00177** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Uppgifter om provsvar lämnats vidare trots att inget prov togs En man sökte sjukhusets akutmottagning med symtom från hjärtat. Efter besöket har uppgifter lämnats av vården till socialtjänsten att anmälaren hade förhöjt värde av alkohol vid utandningstest. Orosanmälan är därför gjord. Mannen hade barn med sig vid besöket på akutmottagningen. Enligt anmälaren lämnade han inget sådant prov. Han ifrågasätter var uppgifterna kommer ifrån. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om vårdpersonalens skyldighet att göra orosanmälan vid misstanke om att barn far illa.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00187** Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Lång väntan och utelämnad på akutmottagning En kvinna som utsatts för en ett slag mot ryggen och hade smärta och besvär efter detta hänvisades av 1177 Vårdguiden till akutmottagning på akutsjukhus. Kvinnan kom dit på natten och fick först mer än tolv timmar senare träffa läkare. Hon menar att detta är en extremt lång väntetid. Kvinnan hänvisades under väntetiden till olika utrymmen på mottagningen där hon kunde få ligga och vänta. I ett rum fanns ingen signalklocka och det skedde heller ingen tillsyn av henne vilket hon menar inte är patientsäkert. Hon kände sig sårbar och utelämnad och hade svårt att få reda på vem som ansvarade för henne, hon uppfattar också att hon hamnade mellan stolarna i bytet av personal mellan skiften. Kvinnan menar att personalen gick på knäna och inte räckte till och anser att det måste finnas en bättre bemanning. Hon vill uppmärksamma ansvariga politiker på den inträffade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00191** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Brister i bedömning och organisation inom vården En man skadade ryggen under sommaren och åkte in till en akutmottagning vid ett akutsjukhus. Han fick träffa en läkare som tittade på honom snabbt och sedan skrevs han hem. Han skulle ta antiinflammatorisk medicin i en vecka. Han åkte in en vecka senare eftersom han fortfarande hade ont. Det visade sig att mannen var i behov av en magnetröntgenundersökning. Läkaren på akuten skickade en remiss till mannens husläkare som sedan skickade remiss för undersökningen. Mannen tyckte det var fel att remiss först skickas till husläkaren eftersom de då blir en fördröjning innan han kom till undersökningen. Man kunde konstatera att mannen hade fått ett diskbråck och han väntar nu på operation. Vårdgivaren som ska operera honom vet inte när operationen kan bli av. Mannen har ätit smärtstillande medicin under lång tid och tycker vården är dåligt organiserad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen) och vårdgarantikansliet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00195** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor kring ifyllandet av blankett En kvinna har frågor kring ifyllandet av blankett till förvaltningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00218** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Oklar information från läkare på akutsjukhus En kvinna fick information om en nyupptäckt blodsjukdom och kallades till ett läkarbesök på akutsjukhuset. Men hon hade många frågor som blev obesvarade och hon är mycket missnöjd med informationen och att hennes önskemål om ytterligare information nonchalerades. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00238** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bemötande av läkare på akutmottagning En kvinna med lymfkörtelcancer som hon har behandlats för sökte sjukhusets akutmottagning med smärta i magen. Hon upplevde ett otrevligt bemötande från läkaren som menade att kvinnan skulle söka annat sjukhus med sina besvär. Läkaren skrev kränkande noteringar i journalen och menade att det inte var något fel på anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att vända sig till kliniken för korrigering eller tillägg i journaltexten. Samtalet bröts.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00242** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Läkemedel	Svårt att få fortsatt vård och recept En kvinna hade under lång tid gått på akutsjukhusets gynekologiskmottagning och hade fått läkemedel genom den gynekologiska kliniken. Hon fick besked att hon inte fick fortsätta på kliniken och fick inte receptförnyelse för fortsatt medicinering. Hon fick en lista över gynekologiska mottagningar som hon kunde kontakta men lyckades inte hitta en klinik som kunde ta emot henne. Läkemedlet som hon hade recept på fanns inte på apoteket och läkaren behövde ta ställning till ett annat läkemedel som fanns tillgängligt på apoteket men kvinnan erbjöds inte läkartid vid övergången till en annan vårdgivare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00244** Vård och behandling Behandling	Bristande behandling på akutsjukhuset En kvinna sökte akut på grund av smärta i bäckenet och det visade sig att hon brutit sig. Under lång tid gick hon med brutet bäcken och man sade att det skulle läka av sig självt. Men bäckenet läkte inte och kvinnan hade gått med smärtor så länge. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00251** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Ej tagen på allvar av specialistläkare En kvinna har sökt vård för upplevda komplikationer efter en operation hos en specialistläkare. Trots att kvinnan beskrev vad hon upplevde som väldigt handikappande symptom så uppgav läkaren att detta var normalt. Kvinnan ifrågasätter detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00256** Ekonomi Patientavgifter	För hög avgift för akutbesök En kvinna besökte akutmottagningen och hade inte med sig någon legitimation vilket innebar att hon fick faktura utifrån att hon har tillfälligt uppehållstillstånd. Kvinnan undrar hur hon kan rätta till fakturan så att hon betalar rätt belopp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ber henne kontakt patient- och avgiftskontoret, telefonnumret står på fakturan.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00265** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Olämplig undersökningsteknik som upplevdes kränkande av patienten En man hade undersökts i foten av en läkare på akutsjukhuset. Från händelsen har det gått fem år men patienten upplevde händelsen obehaglig och kränkande. Enligt patienten skulle läkaren ha hållit i patientens fot mellan sina ben och bett att mannen skulle testa styrkan på foten mellan läkarens ben vilket patienten skulle göra flera gånger. Sedan skulle patienten testa samma sak med den friska foten. Mannen tyckte att det kändes kränkande och obehagligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00281** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om ny medicinsk bedömning En kvinna vars pappa har diagnostiserats med lungcancer har frågor om förnyad medicinsk bedömning hos annan vårdgivare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar för mer information till 1177.se
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00310** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Kommunikation Samtycke	Bristande bemötande av ungdom En ung kvinna kom till ett första besök till en läkare på akutsjukhus. Kvinnan hade tidigare på sjukhuset genomgått undersökningar. Läkaren upplevdes stressad, nonchalant och kall. Hon presenterade sig inte. Läkaren ställde en diagnos och gav kort information, som kvinnan inte riktigt förstod. Läkaren ställde frågan om hon hade kateter, vilket hon berättade att hon inte hade. Läkaren tog då tag i kvinnan byxor och drog ner dem för att själv titta efter. Kvinnan är ledsen efter besöket och vill komma till annan läkare på uppföljning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00314** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevt bristfälligt bemötande vid undersökning En kvinna anser att en läkare som utförde en ultraljudsundersökning i samband med en mammografi bemötte henne dåligt. Hon tycker att läkaren var nonchalant då denna avfärdat henne vid en fråga om en knöl, som läkaren inte tyckte det behövde göras någon vidare utredning kring. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00349** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor om ersättning En kurator vid ett akutsjukhus önskar rådgivning gällande ersättning åt en patient som har fått felaktigt läkemedel. Det var företaget som tillverkat sprutorna som hade fört in fel läkemedel i sprutan. Patienten har begärt ersättning från Löf och Läkemedelsförsäkringen som avböjt anspråket och hänvisat till tillverkaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om ersättningsregelverket. Patienten bör kontakta Löfs klagomålsfunktion för att få hjälp att förstå sitt beslut och vilka möjligheter som finns att gå vidare.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00371** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristande behandling och empatilöst bemötande En man vårdades på ett akutsjukhus och avled där. Hans närstående som kontaktar förvaltningen har synpunkter på att mannen inte fick läkemedel, att andra läkemedel överdoserades, att mannen nekades viss behandling och att kommunikationen och informationen var nonchalant och empatilös. Den närstående menar att mannen exempelvis inte fick tillsyn och ingen ringklocka på rummet utan ringde sin familj så att dessa kunde ta kontakt med personalen. Den närstående menar att upplevelsen av vården gör henne och familjen mörkrädd och önskar att ingen ska behöva gå igenom det som de gått igenom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00373** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristande behandling och dålig uppföljning En kvinna som ramlat och skadat handen fick bristande behandling och uppföljning vid ett akutsjukhus. Kvinnan behöver nu genomgå en operation vid annat akutsjukhus eftersom handen läkt fel. Hon är orolig över framtida men. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00375** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Blev nekad undersökning och utskrattad En kvinna som vårdats inneliggande vid ett akutsjukhus blev utskriven men drabbades av ett problem som gjorde att hon uppsökte sjukhuset på nytt. När hon beskrev sina symtom för en sjuksköterska blev hon utskrattad. Sköterskan menade att verksamheten tog hand om sjuka patienter vilket kvinnan inte ansågs vara och ingen undersökning utfördes. Hon hänvisades till apotek för att köpa en kräm för sina besvär. Det visade sig senare att kvinnan led av en sjukdom som kräver behandling. Hon tycker att sjuksköterskans bemötande var under all kritik och vill att sjukhuset tar till sig av händelsen och ändrar sitt arbetssätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00380** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Får inte hjälp för sina urinvägsbesvär En kvinna med urologiska besvär har behandlats och opererats vid flera tillfällen. Anmälaren menar att kvinnan inte får hjälp med de besvär hon har för att kunna leva och ha en dräglig tillvaro. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00382** Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter bemötande på akutmottagning En kvinna har sökt vård på en akutmottagning och då upplevt sig bemött på ett oprofessionellt sätt. Kvinnan reagerade på att personalen talade till henne och hennes pojkvän nedsättande och hotade med att kalla på ordningsvakter när de ställde frågor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00386** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos	Fel uppgifter i journalen Anmälaren sökte vård vid akutmottagning vid akutsjukhus. Efter detta vårdtillfälle upptäckte han att det finns felaktiga uppgifter beträffande diagnosen i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00391** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Bristfälligt omhändertagande av barn En pappa har klagomål på att hans barn inte fick träffa en läkare vid en barnakutsmottagning vid ett akutsjukhus. Barnet hade haft hög feber i fyra till fem dagar och led av kraftigt hosta. De fick träffa en sjuksköterska som anmälaren menar inte undersökte barnet ordentligt. Han anser att han inte borde ha fått en faktura för besöket. De har nu träffat en läkare hos en annan vårdgivare där det uppdagades att barnet led av öroninflammation och läkemedelsbehandling sattes in. Pappan anser att barnet fick lida i onödan i flera dagar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00393** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vård och behandling Omvårdnad	Smärtsam behandling och kränkande omhändertagande En kvinna som led av flera olika besvär och sjukdomar uppsökte akutmottagning vid akutsjukhus. Där menar hon att hon fick en smärtsam behandling av ett besvär och trots att hon skrek var det ingen i personalen som brydde sig om det. Kvinnan menar också att trots att hon tryckte på larmsignalen var det ingen som kom och trots att hon är diabetiker fick hon ingen mat. Kvinnan upplevde bemötandet som kränkande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00394** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Klagomål på behandling och bemötande En kvinna med flera olika sjukdomar och besvär hade synpunkter på hon omhändertagits vid ett akutsjukhus akutmottagning. Enligt kvinnan fick hon en bristande behandling som var hårdhänt och hon kände sig misshandlad. Enligt kvinnan lyssnade inte personalen på att hon hade ont och brydde sig inte om hennes problem och hur hon mådde. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00396** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande vård och tillgänglighet En kvinna anser att politikerna borde lyssna på vårdpersonalen när de säger att situationen inom vården är ohållbar. Sjuksköterskor säger i media att de gör fel. Kvinnan tycker det är fel att vårdcentralen ska ta större ansvar när de tar flera veckor att få en tid till en läkare. Kvinnan tycker att politikerna borde avgå om de inte kan lösa problemen i vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00420** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Brister i informationsöverföring och ej lyssnad på En kvinna har synpunkter på hur hon omhändertogs efter en operation vid ett akutsjukhus gällande smärtlindring. Då hon efter tidigare operationer drabbats av svår smärta talade hon med personal om detta så det inte skulle hända igen. Medicinska åtgärder vid ett eventuellt liknande tillstånd skrevs också in i hennes journal. Efter operationen fick anmälaren ändå ingen adekvat smärtlindring och drabbades ånyo av ett mycket kraftigt smärttillstånd. Hon upplevde att en läkare bemötte henne nonchalant i samband med detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00427** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Lång väntetid till operation och brister i information En man har synpunkter på att det är lång väntetid till operation vid ett akutsjukhus. Han får ingen information om när denna kan tänkas genomföras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00428** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick bristfällig undersökning på akutmottagning En kvinna åkte till akutmottagning med hög vilopuls och var orolig då hon tidigare fått diagnosen hjärtflimmer. Men hon fick bristande hjälp och kom hem utan diagnos och behandling. Senare vid besök hos hjärtläkaren fick hon remiss för inläggning och behandling av sin hjärtåkomma. Mamman är nu avliden, men dottern vill veta vad som hände på akutmottagningen och varför mamman fick bristande hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00430** Vård och behandling Behandling	Missnöjd med vård av anhörig En man ifrågasätter den vård hans mor har fått på ett akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00432** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felaktig behandling krävde operation En kvinna som opererats vid ett akutsjukhus i en annan region blev behandlad därefter vid ett akutsjukhus i Region Stockholm. Denna behandling utfördes dock på fel sätt vilket gjorde att kvinnan fick en skada och sedermera tvingades till ytterligare operation. Kvinnan har ett par år senare remitterats till sjukhuset för åtgärd men då nekats behandling vilket gör att hon känner att hon bollas mellan vårdgivare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00456** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Rådgivning kring journaler och loggar En kvinna med skyddad identitet vill veta hur hon kan ta del av sina journaler samt loggar från de akutmottagningar hon har besökt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om rätten till sin journal samt loggutdrag samt registerutdrag och hur hon kan gå tillväga. Sänder skriftlig information från 1177. Ärendet avslutas.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00465** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Samtycke	Förlossningsrädd nekad kejsarsnitt En förlossningsrädd kvinna nekas kejsarsnitt vid specialistmödravården. Kvinnan väntar sitt första barn och är nu i vecka 37. Hon beskriver att hon i hela sitt liv haft rädsla för vaginal förlossning. Hon tog upp detta vid första besöket på mödravårdscentralen. Kvinnan har varit på besök på mottagningen för förlossningsrädda och även träffa läkare där. Enligt anmälaren har läkaren i samråd med andra läkare beslutat om vaginal förlossning då kvinnan har en tidigare diagnos med endometrios och de risker som finns med den diagnosen och kejsarsnitt. Hon upplever att läkaren inte tagit hänsyn till hennes kraftiga rädsla och skräck. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00489** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bruten sekretess vid besök på akutmottagning Vid ett besök på akutmottagning ville den unga kvinnan, som är myndig, inte att hennes föräldrar skulle få information om att hon var där. Men vårdpersonal ringde upp hennes föräldrar som kom till akutmottagningen. Hon ifrågasätter vårdsekretessen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten att kontakta vården direkt med e-legitimation via deras hemsida.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00490** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Avslagen remiss En kvinna som lider av ett svårt kroniskt smärttillstånd ställer sig frågande till varför en specialistklinik vid ett akutsjukhus har avslagit en remiss. Hon upplever att hon har bollats runt i vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00498** Vård och behandling Behandling	Rutiner gällande en central infart (pick-line) följdes inte på akutmottagningen En kvinna med en central infart (pick-line) hade sökt vård på akutmottagningen. Hon hade fått antibiotika genom infarten och när hon kom hem uppmärksammade hon att tejpen som ska skydda infarten satt löst. Enligt rutiner ska tejpen bytas om den tas loss för att minska risken för infektioner. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00510** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läkare läst journal utan samtycke och lång väntan på loggutdrag En läkare på en mottagning på sjukhuset har gått in och läst en persons journalanteckning från en annan specialistmottagning utan dennes samtycke. I journalen har läkaren dock skrivit att han inhämtat samtycke, vilket inte stämmer. Personen har också begärt utökat loggutdrag från sjukhuset, men väntar fortfarande mer än sex månader efteråt på att få loggutdragen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00520** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Missad allvarlig diagnos på akutmottagning En kvinna sökte för flera år sedan sjukhusets akutmottagning med bland annat kraftig huvudvärk. Anmälaren själv trodde att det kunde vara stroke. Specialistläkare avfärdade strokemisstanken. Kvinnan lades in på en avdelning utan strokediagnos. Det visade sig senare att hon hade en stor hjärnblödning. Anmälaren beskriver vårdskada av försenad diagnos. Anmälaren vill ha förklaringar och möte med vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00533** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Oklarheter med vård och utskrivning efter en operation En kvinna hade opererats på akutsjukhus efter en fallolycka. Hon hade skrivit ut och flyttats till en geriatrisk avdelning. Kvinnan hade varit i kraftigt försämrat tillstånd när hon anlände till avdelningen från akutsjukhuset. Anhöriga undrar om kvinnan skrevs ut för tidigt från akutsjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00538** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång tid för utredning och behandling av hjärtbesvär En kvinna med hjärtproblem har kontakt med en mottagning på akutsjukhus. Hon har blivit lovad remittering till annan klinik för behandling, provtagning och fördjupad utredning, men läkaren glömde sända remiss och nu är det långa väntetider överallt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00539** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om spärr av journalanteckningar samt begäran om loggutdrag En kvinna har frågor som rör spärr av patientjournalen och hur hon ska gå tillväga för att begära loggutdrag. Åtgärd: Erhållit sedvanligt information om spärr av patientjournal och tillvägagångssätt för att begära loggutdrag.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00540** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Otrevligt bemött och uteblivet besked om behandling En kvinna som lider av reumatisk sjukdom har upplevt att en läkare vid en specialistklinik vid ett akutsjukhus har bemött henne på ett otrevligt sätt. Hon önskade en behandling som hon tidigare har haft men läkaren ska inte ha besvarat hennes fråga om detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00541** Resultat Resultat	Komplikation i halsen efter operation En kvinna genomgick en operation i halsen efter vilken hon fått skador. Enligt läkaren kommer skadorna aldrig att läka och kvinnan kommer att behöva leva resten av livet med dessa. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00558** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel	Felaktigt satta diagnoser med medicinering som följd En man fick diagnoserna narkolepsi och ADHD och påbörjade behandling. Samtidigt påbörjades en sömnutredning och den visade att mannen hade grav sömnapné. Han har opererats, medicinerats och genomgått kirurgi. Mannen drabbades därefter av en benign tumör i hypofysen. Vid ytterligare granskning uppdagar det sig att mannen fått tillväxthormon under sin uppväxt, som har som komplikationer bland annat huvudvärk, sömnsvårigheter och förändringar i hypofysen. Nu tror man att sömnsvårigheterna är biverkningar, som lett till apné och gett mannen symtom som vid ADHD. Diagnosen narkolepsi är återkallad, men det är oklart vilken vårdgivare som ställde den neuropsykiatriska diagnosen och hur den kan tas bort. Mannen har även haft andra besvär tydligt kopplade till biverkningar vid intag av tillväxthormon. Mannen har alltså fått diagnoser och medicinerats felaktigt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00572** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Behandling	Inställda behandlingar En man som lider av diabetes har synpunkter på uteblivna fotvårdsbehandlingar vid en mottagning på ett akutsjukhus. Hans fotterapeut har avbokat flera behandlingar på grund av sjukdom. Anmälaren är i stort behov av dessa behandlingar och önskar att situationen ska lösa sig så han slipper ringa runt och ta sig till andra mottagningar för att få vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00591** Administrativ hantering Intyg	Fråga om körkortstillstånd för personer med neuropsykiatrisk diagnos En mottagning utfärdar inte längre körkortstillstånd till ungdomar med neuropsykiatrisk diagnos. Mottagningen hänvisar till att söka en privat läkare som mot högre kostnad utfärdar körkortstillstånd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då trafikmedicinska mottagningen slutat med att utfärda körkortstillstånd till personer med neuropsykiatrisk diagnos och då anmälarens son inte är inskriven vid en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning finns möjligheten att betala en privat mottagning som utfärdar tillstånd. Anmälaren har dock sänt en förfrågan till vårdcentralen också. Även erhållit kontaktuppgifter till hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00594** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Otillgänglig mottagning En person behövde komma i kontakt med specialistvården vid ett akutsjukhus. Anmälaren som är bärare av en multiresistent bakterie är kopplad till ett särskilt team rörande detta. När akut åkomma uppstod och anmälaren behövde rådfråga och få information från teamet var verksamheten inte tillgänglig utan stängd trots att det var vardag mitt på dagen. Anmälaren kunde inte heller få kontakt med mottagningen vid sjukhuset som teamet lyder under. Anmälaren har informerats om att ringa 1177 Vårdguiden samt den vårdinrättning hen skulle uppsöka med anledning av sitt besvär och hanteringen av detta.

Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00595** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Funderingar kring dödsfall En kvinna har funderingar kring hennes mammas vård och dödsfall vid ett akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har fått rådet att begära ut journalkopior.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00603** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Dåligt bemötande och ifrågasätter behandling av barn Ett litet barn som skadat huvudet togs till akutmottagning på akutsjukhus av sin förälder. Där togs de emot av en person utan namnskylt och som inte presenterade sig. Denne person gav ett tråkigt bemötande, han suckade och verkade besvärad och tvättade inte såret på huvudet utan limmade bara ihop det. Föräldern ifrågasätter bemötandet och hanteringen av såret. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00604** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Dåligt bemötande och svårt att få hjälp En kvinna som led av svår smärta uppsökte ett par gånger akutmottagningen vid akutsjukhus med sin son. Där upplevde de ett dåligt bemötande, sonen menar att attityden är otrevlig och att patienter blir ifrågasatta och inte ges tillfälle att berätta varför de söker vård. Han menar att det inte är patienternas fel att sjukhuset har problem eller bemanningen är för låg. Enligt sonen är det en otrygg stämning på mottagningen. Mamman fick en tid för undersökning och ombads att återkomma till sjukhuset en viss dag, när hon gjorde detta hade tiden slarvats bort och hon informerades om att det skulle ta flera timmar av väntan innan hon kunde undersökas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00615** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor om ersättning från patientförsäkringen En kvinna har under en ortopedisk operation fått in en bakterie som orsakat stora problem och lett till en 23% nedsättning i rörelseförmåga. Anmälaren har synpunkter på den ersättning som hon fått från patientförsäkringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till anmälarens handläggare på patientförsäkringen.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00621** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Diagnos	Bristfällig utredning En kvinna med reumatisk sjukdom hade följts upp under många år. Hon hade fått ökande besvär och hade sökt för värk bland annat i höften. Besvären hade tolkats att bero på artros och han hade då fått vänta länge på svar samt uppföljning. Besvären visade sig bero på hennes reumatism och inflammationen behandlades inte på rätt sätt. Den obehandlade inflammationen ledde till skador i skelettet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00634** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Nekas undersökning av tarmbakterie En kvinna som lider av en avancerad form av cancer har misstänkt att hon även har drabbats av en tarmbakterie. Då hon har påpekat för läkare att hon skulle vilja undersökas för denna har läkare sagt att det inte är någon idé i nuläget. Kvinnan ifrågasätter detta eftersom att hon blir stressad över att inte veta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00640** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Synpunkter på förlossningen En kvinna väntade sitt första efterlängtade barn. Hon gick över tiden och förlossningen fick sättas igång. Det blev ett långdraget förlopp där mor fick feber. Hon fick krysta många timmar och flera försök gjordes med sugklocka. Förlossningen avslutades med ett akut kejsarsnitt med vissa svårigheter att få ut barnet. Familjen fick vara kvar på neonatalavdelning i över en vecka. Förlossningen upplevs som ett trauma och kvinnan har haft smärta och besvär efteråt. Enligt journalgenomgång missade barnmorskan att sätta värkförstärkande dropp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00641** Resultat Resultat Vård och behandling Omvårdnad	Lång väntan på akutmottagning orsakade vårdskada En kvinna drabbades av svår yrsel och kräkningar, så kallad kristallsjuka. Hon sökte vård på akutmottagningen där hon fick ligga och vänta ungefär tio timmar utan tillsyn. Sedan blev hon inlagd på en vårdavdelning där hon märkte att hon inte kunde kissa längre. Hon fick kateter och fortfarande tre månader efter utskrivning måste hon använda urinkateter för engångsbruk för att kunna tömma urinblåsan. Kvinnan anser att hon drabbades av vårdskadan på grund av att hon inte blev hjälpt till toaletten på akutmottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00642** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Inte kunnat ändra besökstid eller lämna återbud till mammografi En kvinna behövde boka om sin erhållna tid för mammografiscreening och har försökt kontakta mottagningen på telefon vid ett flertal tillfällen utan att komma fram. Det har heller inte varit möjligt att ändra tiden via 1177. Åtgärd: Undertecknad kontaktar mottagningen, det visar sig att belastningen vissa dagar kan vara oerhört stor på telefon, men det varierar mycket under veckan. Undertecknad lämnar informationen till anmälaren som ska försöka ringa igen.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00644** Vård och behandling Behandling	Onödig operation En kvinna som hade ett besvär uppsökte akutsjukhus. Hon fick veta att hon kunde åka hem men blev därefter kallad tillbaka till sjukhuset för att genomgå en operation. Efteråt har det visat sig att operationen var onödig. Kvinnan menar att det finns mycket oklarheter runt det som hänt och hon undrar varför det blev som det blev, situationen har varit mycket jobbig och oroat henne. Hon var även tvungen att genomgå en röntgenundersökning vid sjukhuset som hon menar visade sig var i onödan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00664** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Ingen information om biverkningar En man som besökt ett sjukhus och blivit förskriven läkemedelsbehandling hade synpunkter på att han inte fått någon information om läkemedlets biverkningar. Mannen har drabbats av svåra biverkningar och tycker att det är märkligt att medicinen är godkänd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Läkemedelsförsäkringen.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00667** Resultat Resultat	Kvinna blev nästan blind efter operation En kvinna framför att hennes dotter nästan blev blind efter en operation av en läkare vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00675** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Lång väntan på röntgensvar efter tarmcancer En kvinna har tidigare opererats för tarmcancer. För fem veckor sedan gjorde hon en röntgenkontroll av det opererade området som hon fortfarande inte fått svar om ännu. Kvinnan är orolig och när hon kontaktat mottagningen har sköterskan där informerat henne om att läkaren ska höra av sig så fort som möjligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00680** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Bristande information kring väntetider En kvinna väntar på att få en röntgen samt besked om sin cancerdiagnos på en specialistmottagning. Kvinnan har tidigare fått information om att röntgen och besked kommer att kunna genomföras inom en månad. Nyligen har dock kvinnan fått besked att det kommer att dröja betydligt längre än så och att hon fått felaktig information från början. Ifrågasätter att hon får olika besked. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00689** Resultat Resultat Kommunikation Information	Vaknade upp i slutet av bukoperation En man genomgick en större tarmoperation. Mannen drabbades av komplikationer där operationssåret gick upp både på utsidan och inuti buken. Därför fick han reopereras och vaknade upp i slutet av operationen. Då kände han att han inte hade någon bedövning utan hade oerhörd smärta. När man sedan försökte sätta en nervblockad som smärtlindring blev han tillfälligt förlamad i båda benen. Mannen har kvarstående besvär i form av att han vaknar varje natt med mardrömmar om det inträffade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00703** Resultat Resultat	Ifrågasätter resultat efter operation En kvinna har genomgått två operationer på en specialistklinik. Den ena var tänkt att korrigera misstag som begicks under den första men resulterade i att det blev ännu värre enligt anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00705** Resultat Resultat	Felaktigt förlossningssätt orsakade skador på barnet En kvinna genomgick en förlossning. Förlossningssättet var felaktigt enligt anmälaren så det nyfödda barnet drabbades av svåra skador som kommer att påverka hans framtida livskvalitet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00706** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Brist på information om svar Sjukhuset har besvarat remissen, svaret är delgivet barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Svaret berör en fyraårig pojke som har diagnosen autism. Remitterande mottagning uppger att den inte kan delge föräldern svaret. Föräldern får ingen förklaring eller något svar av sjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00723** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande omhändertagande av äldre En äldre kvinna fick akutremiss av sin husläkare till akutmottagning på akutsjukhus då hon inte kunde kissa. Kvinnan hade fått direktiv av husläkaren att hon behövde en kateter. När hon inkom till akuten fick hon först vänta i många timmar. Sedan propsade personalen på att hon skulle kissa på toaletten. Trots att hon i vanliga fall inte är gående, tvingade personalen upp henne och släpade henne till toaletten. Kvinnan som hade mycket värk påtalade att hon inte hade åkt till akuten, om hon hade kunnat kissa samt att hon var där för en kateter. Trots detta fick hon höra av sjuksköterskorna att hon skulle kissa på toaletten och att hon inte skulle vara så otrevlig. Därefter fick hon ändock en kateter och man planerade att skicka hem henne trots kvinnans protester. När anhöriga ifrågasatte vem som skulle sköta katetern, då kvinnans funktion i händer inte möjliggjorde detta, fick de till svar att det kunde hemtjänsten göra. Först då uppdagade det sig att vården tagit för givet att hon hade hemtjänst, vilket inte var fallet. Kvinnan blev sedan placerade i ett rum som inte var avsedd för patienter. Hon fick inget larm och dörren lämnades öppen endast några centimeter, varpå ingen hade hört henne om hon ropat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00734** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i remisshantering för mammografi En kvinna som tidigare har haft bröstcancer blev remitterad av sin husläkare för mammografi vid ett akutsjukhus. Remissen avslogs med förklaringen att hon inte tillhör deras sjukhus. Hon har tidigare haft sin cancervård vid detta sjukhus och ställer sig frågande till det inträffade. Husläkaren skickade sedan en remiss till ett annat akutsjukhus, där den sedan cirkulerade runt och tillslut blev makulerad. Anmälaren har väntat i fyra månader på att få göra mammografin. Hon har nu fått hem en kallelse från en privat specialistmottagning om att undersökningen ska göras där. Kvinnan vet inte hur remissen hamnade hos dem. Under samma period fick hon en kallelse till sedvanlig screening vid ett av akutsjukhusen, vilket hon finner märkligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information från vårdgivarguiden om de bröstcentrum som finns i regionen och hur områdesindelningen ser ut, vilken är till för att jämna köerna vid screening. Hon har även fått information om att patienten själv har möjlighet att välja enhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00737** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fråga om vårdgivares krav på åtkomst till nationella patientöversikten En man har blivit remitterad från annan region till en smärtklinik i Stockholm. Kliniken kräver åtkomst till mannens journaler via nationella patientöversikten (NPÖ)för att ta emot honom för en bedömning. Mannen undrar om det finns någon regel som säger att kliniken har rätt att kräva åtkomst till nationella patientöversikt för att acceptera remittering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I diskussion med förvaltningsjurist framkom att vårdgivaren har möjlighet att begära åtkomst till NPÖ om det är motiverat för den medicinska bedömningen, vilket mannen informerades om.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00742** Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos på akutmottagning En äldre kvinna var på akutmottagningen på grund av att hon mådde dåligt. De missade att hon hade bältros. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00743** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Delaktig	Slussats runt mellan olika vårdgivare En äldre man framför att flera vårdgivare har slussat runt honom mellan olika vårdgivare utan att kommunicera med honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00745** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Ifrågasätter utebliven behandling för njursten En man har under länger tid haft njurstenar med svåra smärtattacker. Läkare har vid upprepade tillfällen informerat mannen om att stenarna är för små för att en operation skall genomföras. Mannen ifrågasätter att han inte har fått någon medicin för att bli av med dem eftersom att smärtan är väldigt handikappande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00762** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Mycket lång väntetid vid akutmottagning En man har synpunkter på att han och hans fru har väntat i arton timmar på en akutmottagning vid ett akutsjukhus. Hon blev remitterad till akutmottagningen av vårdcentralen på grund av hennes blodtryck och andra symtom. Kvinnan har fått träffa en läkare lite kort som ordinerade blodprov men därefter har inget hänt. Den enda information de har fått är att de ska träffa läkare igen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2001-00769** Resultat Resultat Kommunikation Delaktig	Ifrågasätter resultat av operation En kvinna har genomgått flertalet operationer av sin hand på en specialistklinik och upplevt en genomgående försämring av funktionen i handen. Ifrågasätter att läkare har uppgett att det inte funnits något annat att göra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00786** Resultat Resultat	Bristande resultat efter handkirurgi En kvinna fick sin ena hand opererad via akutsjukhus för inklämning av nerv i handleden. Kvinnan fick dock mer värk efter operationen än före. Trots träning med handarbetsterapeut, användande av handledsstöd och hjälpmedel har hon inte blivit bättre på ett halvår. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Hänvisar kvinnan till läkare för remiss till handkirurg.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00797** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Fick felaktig diagnos vid skada på tummen En man skadade sin tumme och fick ett stödjande bandage vid besök på akutmottagningen. Vid senare besök hos idrottsläkare fick han information om att skadan omgående borde opereras, han är besviken över att korrekt diagnos inte ställdes vid det akuta besöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00844** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Lång väntan på spärr av journal Anmälaren upplever att hon har fått vänta länge på att få sin journal spärrad. Väntar även på samtal från mottagningen, där de ska ge muntlig information om vad spärr innebär. Detta samtal vill hon inte ta emot, finns ingen lag på det uppger hon. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00850** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om loggutdrag En kvinna vill begära ut loggutdrag från ett akutsjukhus och undrar hur hon ska gå tillväga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått en länk mailad till sig gällande begäran om loggutdrag vid det aktuella sjukhuset.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00858** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Fick inte hjälp med att fylla i en hälsodeklaration En kvinna med dyslexi ville få hjälp med att fylla i en hälsodeklaration i samband med ett besök på ortopedisk mottagning på akutsjukhuset. Efter en stund avbröt läkaren genomgången och föreslog behandlingar som kvinnan inte ville delta i då hon har andra sjukdomar. Läkarbesöket avbröts innan anmälaren fått en fullständig medicinsk bedömning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00862** Kommunikation Delaktig	Bristande undersökning och kommunikation efter komplikationer från operation En man drabbades av en komplikation efter en operation där han var svårt sjuk. Mannen fick besökstid till en specialistläkare som varade en halvtimme. Under den tiden blev han undersökt av läkaren och läkaren gick igenom mannens journal. När mannen sedan ville ställa frågor och ha ett samtal blev han bortmotad med hänvisning till att nu var tiden slut. När mannen sa att han ville boka ett besök för att kunna ställa frågor sa läkaren att det inte gick, att det skulle ta för lång tid och att det är många patienter som står i kö. Mannen anser att läkarens förfarande strider mot patientlagen och hälso- och sjukvårdslagen där han tillåts vara aktiv och delaktig i den egna vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00864** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Önskar information om hur man får ut journal när man inte har tillgång till 1177 En äldre kvinna har ingen dator och kan inte via 1177 gå in och läsa sin journal. Hon önskar få information om hur hon ska gå tillväga. Åtgärd: Handläggare går in på sjukhusets hemsida och postar en blankett så att papperskopia av journal kan begäras.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00877** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Information om vad som gäller angående ny medicinsk bedömning En man undrar vad som gäller kring ny medicinsk bedömning. Ger information utifrån vårdgivarguidens gällande ny medicinsk bedömning och patientlagen.

Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00879** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om loggutdrag En kvinna har vistats som patient på två akutsjukhus och vill veta vilka som loggat in hennes journal under vistelserna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om att hon kan beställa logglistor via 1177 till de båda sjukhusen.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00880** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Hjärninfarkt ej upptäckt på akutmottagning En kvinna har vid upprepade tillfällen sökt vård på en akutklinik och därifrån blivit hänvisad till en psykiatrisk mottagning. Efter en tid framkom det att kvinnan har haft en hjärninfarkt vilken enligt henne har misstolkats som psykiatriska symptom av läkare. Ifrågasätter att detta inte undersöktes från början. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00898** Resultat Resultat Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Kvarglömt främmande föremål i buken efter operation En man hade cancer i bukspottkörteln och genomgick en bukoperation för några år sedan. Han har haft kvarstående smärta och andra besvär efter operationen. Trots flera röntgenundersökningar är det nyligen man upptäckte att det låg ett metalliskt kvarglömt främmande föremål i buken. Mannen och anhörig har inte fått tillräckligt med information om framtida vårdplanering och tycker att han bollas runt utan att någon tar riktigt ansvar över det inträffade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00914** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristfällig undersökning gav felaktig diagnos En man misstänker att läkaren på akutsjukhuset inte informerat honom korrekt angående diagnos och möjlighet till behandling. Han vill gärna få kontakt direkt med läkaren och undrar hur han ska gå tillväga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad informerar om möjligheten att lämna meddelande via e-tjänster på 1177.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00921** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Mycket svårt att komma fram till avgiftsenhet på akutsjukhus En man har fått faktura för besök på akutmottagning, han vill diskutera den med avgiftsenheten som har två timmars telefontid varje vecka. Mannen har nu försökt ringa upprepat flera gånger och är irriterad då det är svårt att komma fram. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om kontaktformulär på sjukhusets hemsida.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00924** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Bemötande	En kvinna nekas läkarintyg från specialistmottagning En kvinna nekades intyg från en specialistmottagning. En person som svarade i telefonen hade ett otrevligt bemötande och menade att mottagningen inte håller på med intyg då det tar för lång tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Enligt förvaltningsjuristen har läkaren skyldighet att utfärda intyg på patientens begäran om undersökningen, vården och behandlingen som behövs för det av patienten begärda ändamålet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00942** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Olika avgifter för samma behandling En kvinna som får behandling med Botox för sina besvär vid ett sjukhus undrar varför hon förutom patientavgiften måste även betala för behandlingen medan samma behandling vid ett annat sjukhus är kostnadsfritt. Hon har ställt frågan till sjukhuset som inte har kunnat svara på frågan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om enheten för patientavgiftsfrågor.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00943** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Ny läkare tänkte avsluta planerad utredning En anmälare har synpunkter på den utredning som görs av anmälarens symtom. Anmälaren fick en ny läkare som ville avsluta planerad utredning och bedömde anmälaren som frisk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00944** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om möjlighet att ta del av avliden anhörigs journal En kvinna som inte hade någon kontakt med sin syster innan hon avled undrar om hon kan få ta del av hennes journal. Kvinnan vill veta dödsorsaken för att få information om det kan vara ärftligt. Åtgärd: Anmälaren har fått information om att hon får vända sig till aktuellt sjukhus för att höra om detta och att de då gör en sekretessprövning.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00958** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Ifrågasätter telefonbemötande och tillgänglighet på specialistklinik En man har under ett par veckors tid sökt kontakt med läkaren som behandlar hans son på en specialistmottagning. Mannen upplever att bemötandet från personal i telefon är avfärdande, har blivit lovat att bli uppringd av läkare vid flera tillfällen vilket inte har skett. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00966** Kommunikation Information	Ofullständig information gällande broderns dödsfall i cancer En man genomgick en levertransplantation. Mannen behövde sjukhusvård längre tid än normalt och drabbades sedan av cancer i levern. Från cancerdiagnosen tog det bara några veckor tills mannen avled av aggressiv cancer. Det har nu gått mer än två år och anhörig har inte fått någon utförlig information om det inträffade och har frågor att ställa till vården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00969** Tillgänglighet Väntetider i vården Resultat Resultat	Åkte hem eftersom väntetiden på akuten var så lång, dog dagen därpå En medelålders kvinna som under en vecka lidit av tryck och smärta över bröstet uppsökte under en natt akutmottagningen vid akutsjukhus. Där informerades hon om att väntetiden skulle bli åtta timmar och att hennes besvär kanske berodde på panikångest. Kvinnan valde att åka hem eftersom hon inte orkade vänta så länge på sin tur. Kvinnans närstående hittade henne sedan död i sängen morgonen därpå. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Akutsjukhus** **V2002-00970** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Vårdgivare hänvisar till varandra, avsaknad av fast vårdkontakt Förälder till treårig pojke anser att vårdgivaren, specialistmottagning vid sjukhus, ska utse fast vårdkontakt för familjen, att denna mottagning tar ansvar för vårdplanen och insatserna, inklusive samarbetet med andra mottagningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01012** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	En man avled efter en tids sjukdom och änkan får inte ta del av journalen En man hade varit hjärtsjuk en tid och läkarna beslutade att han skulle genomgå en stor operation. Mannen avled efter operationen och änkan hade försökt få ut makens journal men nekats. Hon har varit tvungen att skicka in diverse handlingar flera gånger som akutsjukhuset begärt men har än så länge inte fått journalen. Änkan vill förstå vad som hänt och varför man opererade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01037** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Delaktig	Sekretessbrott och bristande delaktighet En kvinna födde barn två månader för tidigt och vistades därefter på neonatalavdelning vid ett akutsjukhus. Kvinnan har synpunkter på bristande delaktighet och sekretessbrott från sjukhusets sida i samband med situationer som uppstod under vårdtiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01059** Tillgänglighet Väntetider i vården Ekonomi Patientavgifter	Lång väntetid på barnakutsmottagning En kvinna var tillsammans med sitt barn på en barnakutsmottagning vid ett akutsjukhus. Hon anser att det var lång väntetid, då de väntade i åtta timmar. De valde sedan att åka hem utan att träffa läkare. De har nu fått en faktura för besöket som anmälaren ställer sig frågande till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01061** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Misslyckad ögonoperation Anmälare som opererade höger öga gällande skelning, men upplevde att operationen misslyckades. Hon fick ingen konsultation före eller efter operationen, läkarna själva tyckte att operationen gick bra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01065** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Barn nekad vård på grund av platsbrist En sjuårig flicka led av febertoppar, stelhet i nacken, hade svullna lymfkörtlar, magont och kräktes och hennes mamma uppsökte därför barnakutmottagning vid akutsjukhus flera gånger med henne. Flickan blev dock hemskickad gång på gång. När barnet togs till vårdcentral skrevs där en remiss till akutsjukhuset eftersom läkaren vid vårdcentralen bedömde att hon behövde inneliggande vård, trots detta blev flickan inte inlagd. När mamman och barnet för fjärde gången uppsökte sjukhuset stod mamman på sig och vägrade att åka hem, flickan blev inlagd och vårdades vid sjukhuset i fyra dygn. Mamman fick veta av personalen att barnet hade behövt sjukhusvård minst en dag tidigare men att inläggning dröjt på grund av platsbrist. Mamman har också synpunkter på bristande utredning i samband med besöken på sjukhuset och att hon inte togs på allvar när hon ville att barnet skulle få behandling. Mamman tycker att det är viktigt att uppmärksamma situationen och att sjukhuset har en plan så att sjuka barn kan få vård när det är platsbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01072** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Önskar flytta patient till annan region En anhörig från annan region i landet önskar att hennes pappa flyttas från akutsjukhus i länet till sjukhus där hon bor vilket skulle underlätta för dem båda två. Hon undrar hur hon ska gå tillväga. Åtgärd: Hänvisar till hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01074** Vård och behandling Behandling	Bröstsmärta togs inte på allvar Anmälarens mor åkte akut in till sjukhuset på grund av astma, och blev inlagd. Klagade sedan över bröstsmärtor vid utskrivning. Under sjukresan hem fick chauffören vända och åka tillbaka, på plats visade det sig att kvinnan haft en hjärtinfarkt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Blanketter skickas hem till modern enligt önskemål.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01079** Vård och behandling Behandling	Nekad inneliggande vård trots svår sjukdom En man med kronisk sjukdom som mådde mycket dåligt och vars mediciner inte längre hjälpte remitterades av sin specialistläkare för inneliggande vård vid akutsjukhus. Remissen besvarades dock med att mannen inte var tillräckligt sjuk, enligt mannen formulerades det som att han inte var döende och därför inte fick läggas in. Mannen som bland annat lider av svåra smärtor och har svårt att gå på grund av sjukdomen menar att detta är befängt. Han känner sig desperat över sin situation och undrar vad han ska göra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt regionens enhet för individuella vårdärenden, IVÄ och möjligheten att ta kontakt med patientorganisation.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01095** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Avslagen remiss trots svåra besvär En man som har njurbesvär har remitterats till en specialistklinik vid ett akutsjukhus av sin vårdcentral. De har avslagit remissen och inte gett någon motivering om varför. Anmälaren lider av smärta och önskar få vård för sina besvär. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01131** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Söker telefonnummer Kvinna som söker rätt telefonnummer till akutsjukhus Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01135** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Remiss avslagen utan motivering En kvinna har genomgått en omfattande operation på ett akutsjukhus. Har efter denna varit i behov av uppföljning och medicinering, för detta har kvinnans husläkare skickat remiss till en specialiserad medicinklinik. Enligt kvinnan har kliniken avslagit remissen med förklaringen att de inte har tid att ta emot henne, ifrågasätter detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01142** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Felaktig bedömning och information vid cancersjukdom En man drabbades av cancer och fick sin vård vid ett akutsjukhus. Hans närstående som kontaktar förvaltningen har synpunkter på bristande bedömning av mannens sjukdom, han informerades om att han inte hade några metastaser och att han skulle vända sig till primärvården med sina besvär, strax därefter visade det sig att han hade skelettmetastaser och han fick opereras omgående. Den närstående tycker inte att någon annan ska behöva vara med om samma sak. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01146** Resultat Resultat	Blev döv efter operation Efter en operation på akutsjukhus har en man blivit permanent döv. Han önskar ekonomisk ersättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01147** Vård och behandling Behandling	Upplevd felbehandling av hals på akutsjukhus Anmälare som upplever att hans hals har blivit förstörd efter behandling på akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01159** Vård och behandling Läkemedel	Läkemedelsförgiftning på sjukhus Anmälare som upplever att hennes mor har blivit läkemedelsförgiftad på akutsjukhus. Modern ramlade och åkte in till sjukhuset i december, där blev hon ordinerad morfinbaserat läkemedel och maxdos av värktabletter. Anhöriga upplevde efter en tid personlighetsförändring hos modern, såsom hallucinationer och psykos. Mot detta fick hon annan medicin insatt. Modern lider nu också av förhöjt blodtryck och får även medicin mot detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01163** Resultat Resultat	Komplikationer i samband med bukoperation En man blev skadad i samband med en bukoperation på akutsjukhuset, han fick en omfattande blödning och har nu fått ett vanprydande ärr. Han önskar ekonomisk ersättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01170** Rådgivn/Inform/Hänv Allmänt beröm	Beröm till akutmottagning En äldre man fick ett gott omhändertagande när han uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus. Mannens närstående menar att han blev väl omhändertagen och därefter inlagd på sjukhuset vilket hon är glad för och vill uppmärksamma. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01178** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter remissvar från specialist En kvinna ville få specialisthjälp vid ett sjukhus och remitterades dit. Kvinnan fick dock svaret att mottagningen på sjukhuset inte hade något att tillföra vilket hon ifrågasätter. Kvinnan menar att det råder missförstånd kring hur utredd hon är. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01181** Administrativ hantering Intyg	Saknar intyg om dödsorsak En man önskar ett intyg över dödsorsak av anhörig. Kvinnan inkom till akutmottagning där hon avled. Mannen har fått ut journaler men saknar intyget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar mannen till kliniken.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01192** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missd diagnos En man svimmade av och fick åka ambulans till akutsjukhus. Då man inte kunde finna någon orsak skrevs mannen ut till hemmet. Ett par dagar efter genomfördes planerad kirurgi, då det inte fanns några påvisbara sjukdomar. Kort därefter drabbades mannen av en hjärtinfarkt. Mannen hade önskat att man gått vidare med utredning av hans besvär i samband med svimningen. Hjärtinfarkten berodde på flera förträngningar i kärl som nu har åtgärdats med ett flertal ingrepp. Mannen är tacksam att det inte inträffade något under operationen, men ser en säkerhetsrisk med att utredningen inte gjordes. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01202** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Felaktig information om fertilitetsbehandling vid kronisk sjukdom En kvinna har en kronisk sjukdom som hon tar läkemedel mot. Kvinnan har frågat läkarna om möjligheten att bli gravid men man har då informerat henne om att hon då måste upphöra med medicinering vilket skulle orsaka svåra skov. Nu har kvinnan själv genom egen forskning på internet hittat en möjlighet till fertilitetsbehandling och känner att hon tappat många år på grund av vårdens felinformation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01210** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Lång väntetid till ryggoperation En kvinna som har svåra ryggbesvär har väntat länge på operation vid en specialistklinik på ett akutsjukhus. Hon har träffat en kirurg för över ett år sedan som bedömde att hon behövde opereras inom kort. Hon har därefter fått träffa en annan kirurg som gjorde samma bedömning men inget händer då operationen skjuts upp hela tiden. Anmälaren har försämrats i väntan på vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har även fått information om Vårdgarantikansliet samt deras telefonnummer.

Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01219** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling	Journalanteckning från läkare utan besök En kvinna har besökt en barnakut med sitt 1-åriga barn och där fått vänta i flera timmar på att få träffa en läkare. Efter en tid så gick kvinnan hem med sitt barn utan att ha träffat en läkare. När kvinnan dagen efter besökte en vårdcentral så påpekade läkare där att det fanns en läkaranteckning från akutmottagningen med rådgivning för kvinnans barn. Kvinnan ifrågasätter hur detta är möjligt när de aldrig fick träffa en läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01246** Kommunikation Information	Second opinion Man som fått besked om cancer i urinblåsan. Överläkaren på akutsjukhuset vill gärna operera samt ta bort prostatan samtidigt. Mannen tror inte på att resultatet stämmer, önskar en second opinion och undrar hur man går tillväga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren informeras om att behandlande läkare kan remittera för en second opinion samt att mer information finns på 1177.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01277** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Informerades inte om deltagande i studie under behandlingen En kvinna som drabbades av bröstcancer genomgick behandling vid ett akutsjukhus. Kvinnan har ett par år senare nu informerats om att hon under behandlingen var deltagare i en studie, vilket hon inte informerades om eller godkänt. Kvinnan menar att det hon utsattes för har påverkat hennes hälsa och tillfrisknande negativt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01281** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Omvårdnad	Kvinna fotograferade på akutmottagning En man kom till akutmottagningen och vid besöket fotograferade hans fru med mobilen, sjuksköterskan blev irriterad och sa ifrån på ett skarpt sätt. Mannen blev inlagd på medicinavdelning och de anhöriga ifrågasätter om mannen äter och dricker ordentligt vilket sjuksköterskan intygar, de anhöriga är tveksamma. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01289** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Fel gipsad, nervskada uppstod Anmälaren råkade ut för olycka, blev felgipsad och hon lider än i dag av denna skada. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01300** Vård och behandling Behandling	Förflyttad från mottagning Anmälare som lider av kronisk sjukdom i tarmen, går var femte vecka till mottagningen för att få behandling. Anmälaren, som svarar bra på medicinen, fick veta vid förra besöket att hon ska få välja mottagning inne i stan där hon ska gå istället framöver. Anmälaren har försökt att nå chefen på aktuell mottagning för att få svar på varför, men inte lyckats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01310** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Svullen hand efter röntgenundersökning En kvinna har genomgått en röntgenundersökning på en specialistklinik. Efter undersökningen så svullnade kvinnans hand upp, personal på avdelningen förklarade för kvinnan att det inte finns något att göra åt detta utan att det bara är att avvakta. Kvinnan ifrågasätter detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01313** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling	Mycket bristfälligt omhändertagande vid akutmottagning En man uppsökte en akutmottagning då han hade en varböld. Först hänvisade de honom till en närakut som i sin tur hänvisade tillbaka honom till sjukhuset. Det beslutades då om att bölden skulle tömmas. Han fick vänta i flera timmar och under tiden sprack varbölden av sig självt. Anmälaren fick då ingen hjälp av personal trots att han bad om detta. Han fick höra att det var bra att det sprack men personalen satt kvar bakom sina datorer. Mannen åkte hem då han inte fick någon hjälp. Han är nu rädd att han ska få betala för besöket trots att han har frikort då han inte stannade kvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått telefonnummer till en särskild enhet gällande fakturafrågan.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01323** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristande utredning, inte lyssnad till och starka läkemedel i onödan En ung kvinna hade problem med nervsmärta i ansiktet. Hon utreddes och behandlades, med bland annat stark smärtlindring, vid ett akutsjukhus. Kvinnan hade kontakt med flera olika verksamheter vid sjukhuset men ingen lyssnade på henne när hon menade att besvären hade sitt ursprung i en tand. Det visade sig sedan att hon hade rätt. Kvinnan menar att hon fått mängder med läkemedel och haft stark smärta utan att ha kunnat få rätt bedömning. Hon har också varit sjukskriven under lång tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01337** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång tid att få svar på undersökning Anmälaren led av problem i njurarna. Hon blev undersökt av specialistmottagning vid sjukhus men det skulle gå fyra veckor, enligt vårdgivaren, innan besked om resultat kunde lämnas. Detta var alldeles för lång tid, enligt anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01356** Vård och behandling Behandling	Märkbara besparingar på mottagning Kvinna som har besökt mottagningen i nitton år för behandling. Uppger nu att de besparingar som görs i vården märks väldigt väl, fikat har de till exempel tagit bort. Uppger även att det finns inga lakan på madrasserna och ingen tv finns. Upplever att de fyra timmar hon vistas där per gång är jobbiga. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01364** Kommunikation Bemötande	Kränkande bemötande En man utan personnummer så kallad papperslös som under flera år har fått vård för sin cancer, fick ett kränkande bemötande av en receptionist vid ett akut sjukhus. Receptionisten ansåg att hans kort motsvarande legitimation inte dög och skrek på honom samt konstaterade högt att han utnyttjade skattepengar medan alla andra hörde det. Mannen förstod ingenting då han alltid visade samma kort där det stod att han hade rätt till sjukvård. Mannen kände sig diskriminerad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01375** Resultat Resultat	Komplikationer efter vävnadsprov i hjärnan En man har för några år sedan genomgått en undersökning där ett vävnadsprov togs från hjärnan. Efter undersökningen har han fått humörsvängningar, koncentrationssvårigheter och rörelseinskränkningar. Mannen är dessutom allmänt försvagad och närstående känner inte igen honom längre. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01383** Resultat Resultat	Svår komplikation efter operation för många år sedan En kvinna genomgick för över 25 år sedan en kirurgisk operation vid ett akutsjukhus. Efter operationen drabbades hon av avföringsinkontinens. Detta har påverkat hennes livskvalitet betydligt. Kvinnan menar att inga pengar i världen kan få henne frisk men att det skulle kännas bra med ekonomisk ersättning på grund av lidandet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen) och preskriptionstider hos dessa.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01388** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Felaktig bedömning på akutmottagning, patienten dog En kvinna med smärta i magen sökte akutmottagning på sjukhuset. Hon bedömdes ha maginfluensa och skickades hem. Mindre än ett dygn senare sökte hon åter vård och fick då hjärtstillestånd på vägen in till sjukhuset och avled efter inkomst till akutmottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01398** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Loggutdrag saknas En kvinna som arbetade och var patient vid ett akutsjukhus önskade loggutdrag från sjukhuset. Det visade sig att det saknades loggutdrag från verksamheter hon besökt vilket hon ifrågasätter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01406** Resultat Resultat	Kvarglömt material efter ingrepp En kvinna var på en lättare gynekologisk operation på akutsjukhuset och upptäckte senare att man glömt kvar förbandsmaterial. Hon fick ingen information om att dessa skulle avlägsnas av henne själv och hon är besviken på händelsen. Åtgärd: Uppmanar henne omgående att kontakta mottagningen för att få kontroll efter ingreppet om så behövs. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01407** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick inte adekvat vård på hudklinik En man fick lös hud efter att ha tagit medicin för sina reumatiska problem. Han fick behandling på hudklinik men det tog flera månader innan hans hudproblem blev bättre. Han hade synpunkter på vården och ansåg att den var med dålig kvalitet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01408** Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter medicinering av anhörig En kvinna ifrågasätter att hennes anhörig behandlades med ett specifikt läkemedel trots att det sedan tidigare fanns dokumenterat att han är väldigt känslig mot detta. Kvinnan uppger att detta har påverkat honom mycket negativt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V2002-01438** Vård och behandling Läkemedel	Kvarglömda mediciner på sjukhus En kvinnan vistades inneliggandes på en avdelning på akutsjukhus. Hon hade med sig ina mediciner i APO-dos som sjukvården tog ansvar för under tiden på sjukhuset. Vid utskrivning fick hon dock inte påsarna med sig hem. Hon hade mediciner kvar för en vecka på rullen. Kvinnan vet inte vem hon ska kontakta och är i behov av sina mediciner omgående. Åtgärd: Förvaltningen kontaktade kliniken som valde att buda över medicinerna till kvinnan.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00095** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Tillgänglighet Väntetider i vården	Vård upplevdes inte patientsäker på överfull akutmottagning En kvinna uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus på grund av blod i urinen och fick snabbt träffa en triageläkare och flera timmar senare annan läkare. Kvinnan är patient vid en mottagning på sjukhuset på grund av en åkomma. Hon har tidigare vårdats inneliggande vid sjukhuset och har av läkare informerats om att hon direkt ska åka till akuten om hon får feber eller blod i urinen. På akutmottagningen väntade ett stort antal patienter, på grund av att ett annat sjukhus skickat sina patienter dit. Kvinnan menar att det var kaos och att hon aldrig upplevt något liknande i en organisation, men att personalen gjorde vad de kunde. När kvinnan väntat i tio timmar meddelade en läkare de väntande patienterna att de som inte var allvarligt sjuka skulle åka hem och kontakta sin vårdcentral dagen därpå. Kvinnan som tillbringade tolv timmar på akuten ifrågasätter den information och den diagnos hon fick rörande sitt tillstånd när hon träffade läkarna på akuten. Hon undrar om kaoset gjorde att hon inte fick den behandling hon behöver och menar att situationen inte var patientsäker. Anmälaren vill att politiker uppmärksammas på situationen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00105** Resultat Resultat	Kirurg var inte informerad om patientens leversjukdom En man var ovetande om att hans husläkare funnit en allvarlig leversjukdom och mannen genomgick en omfattande käkkirurgisk operation med anledning av en tumör. Efter operationen tillstötte flera komplikationer och slutligen avled han. Hans hustru ifrågasätter beslutet att genomföra en så stor operation då hälsan inte var god. Åtgärd: Av yttrandet framgick att anmälaren var en väl känd patient som genomgått ett flertal operationer av tumören som initialt var godartad. Konsekvenserna av att låta tumören växa utan operation hade blivit allvarligare än de konsekvenser anmälaren fick efter ingreppet oavsett andra sjukdomar menade enhetschefen. Anmälaren är nöjd med svaret och ärendet avslutas i överenskommelse.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00107** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Man skickades felaktigt hem från akutsjukhus En man sökte en akutmottagning på ett akutsjukhus på grund av magsmärtor. Läkaren konstaterade att det fanns ett hinder i tarmen men skickade hem mannen då man trodde magen kommit igång. Mannen fick sedan söka akut igen då magen svullnat upp. Han blev då akut opererad och fick ett stort ärr på magen och lång sjukskrivning med rehabilitering. Han hade legat fel på operationsbordet och fått en skada i handen som han måste operera. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset där både sektionschefen för anestesi och verksamhetschefen för kirurgen skrev var sitt yttrande. Sektionschefen skrev att anmälaren noterade domning och svaghet i vänster hand. Angående att denna skada hade orsakats av hur anmälaren låg på operationsbordet. Om någon kroppsdel kommer i kläm på operationen och en nerv tryckts till kan domningar uppstå en kortare eller längre tid. En sådan typ av skada kan uppstå även om man följt rutinerna vid operation. Det finns även dokumenterat i litteratur att tryckskador kan uppstå på uppvakningsavdelningen eller på vårdavdelningen. Efter granskning av journalen och samtal med anestesisjuksköterskan framkommer inget avvikande. Dock kommer samtal föras med personalen gällande de rutiner som finns kring patientens läge under operation för att minska risken att flera drabbas av en vårdskada. Verksamhetschefen redogjorde för händelseförloppet och förklarade att man valde att avvakta med en operation eftersom tarmvred kan lösa sig av sig själv efter att man fört ner kontrastvätska i tarmen. Anmälaren följdes sedan på avdelningen och tillslut var man tvungen att operera. Vid operationen såg man att det varit ett stopp i tarmen. Stoppet åtgärdades och anmälaren kunde gå hem. Verksamhetschefen skrev att det är ovanligt att man får tarmvred utan tidigare operation. Anmälaren önskade gå vidare till IVO och har anmält till Löf. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00119** Resultat Resultat Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Skadad av biopsi Anmälaren genomgick biopsi av sköldkörteln, men ingreppet orsakade bestående skador hos anmälaren. Hon lider av smärta i halsen och det känns som ett öppet sår. Den läkare som utförde biopsin ska enligt anmälaren saknat handskar och bemött anmälaren illa. Enligt anmälaren dokumenterades det inte i journalen att läkaren vid biopsin bytte till en längre nål. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00182** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Brister i undersökning och journalföring Anmälaren drabbas återkommande av allergiska anfall. Hon anser att läkare vid akutsjukhuset inte tar ansvar för en djupare undersökning. Dessutom brister journalföringen, viktiga uppgifter i patientjournalen saknas - detta leder till att andra vårdgivaren inte får hela bilden av hennes besvär. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren vid anmälarens samtliga tre vårdtillfällen bedömt att anmälaren drabbats av allergiska utslag, uppgifterna har dokumenterats i journalen. Av yttrandet framgick vidare att det inte finns någon tidsfördröjning mellan anmälarens ankomst och vidtagna undersökningar eftersom anmälaren fick högsta prioritet. Anmälaren medicinerades med läkemedel som rekommenderas vid denna typ av reaktioner och anmälaren observerades över tid och förbättrades. Anmälaren remitterades till primärvård för uppföljning och allergiutredning i enlighet med gällande rutiner. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00224** Kommunikation Information	Döv person fick inte teckenspråkstolk En döv man inkom till akutmottagning på akutsjukhus sent en kväll. På grund av att det var sent ville personalen först inte beställa någon teckenspråkstolk. Mannen kunde därmed inte kommunicera. Mannen fick informera personalen om att det finns jourtolk att tillgå. Därefter kom en sjuksköterska med en lapp att de inväntade besked om tillgång till tolk. Innan midnatt byttes skift och ny personal visste ingenting om tolkbeställningen. På grund av detta var man tvungen att lägga in mannen över natten. Ny beställning gjordes först dagen efter och teckenspråkstolk kom då på plats. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet översänds för kännedom. Yttrande har tidigare inhämtats från samma akutmottagning, där det framgick att det är oacceptabelt att inte boka tolk till döv person. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00225** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Nekad teckenspråkstolk En döv man inkom till akutmottagning på akutsjukhus. Mannen begärde teckenspråkstolk men fick av en läkare veta att det var för sent på dygnet för att tolk. Mannen fick då upplysa om att det finna jourtolk att kontakta dygnet runt. Till sist bokades en tolk. Mannen fick samtidigt träffa en sjuksköterska som tvingade mannen att läsa på hennes läppar. Trots uppmaning från mannen att hon kunde skriva ner på en lapp vad hon ville ha sagt stod hon på sig att han kunde läsa på hennes läppar. Mannen förstod ingenting. Anmälaren upplevde situationen mycket otrevlig och han var mycket besviken över att en personal behandlade en döv person på detta sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet översänds för kännedom. Yttrande har tidigare inhämtats från samma akutmottagning, där det framgick att det är oacceptabelt att inte boka tolk till döv person. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00284** Resultat Resultat	Komplikationer efter benmärgsprov En man skulle genomföra ett benmärgsprov. Läkaren stack två gånger. Mannen upplevde att det gjorde mycket ont. Efter ingreppet fortsatte smärtan i mer än ett halvår. Resultatet av provet var missvisande och mannen fick göra om provet på ett annat sjukhus där läkaren var skicklig och mannen fick ingen smärta efteråt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00289** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Blev inte undersökt trots kraftig ryggsmärta En man åkte till akutmottagning med mycket kraftig ryggsmärta, själv misstänkte han diskbråck. Han fick endast träffa en sjuksköterska och hon avvisade honom från mottagningen och menade att hans besvär inte var tillräckligt allvarliga för ett besök på akutmottagning. Åtgärd: I svar från sjuksköterskan som bedömde anmälaren framkom att hon följde hänvisningsstödet som regionen tillämpar och hänvisade anmälaren till vårdcentralen för utredning då hans besvär inte var akuta. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00291** Resultat Resultat	Drabbades av skada vid ingrepp och undrar varför En kvinna genomgick ett ingrepp vid ett akutsjukhus och drabbades under detta av en skada för drygt ett år sedan. Sjukhuset ansåg att skadan läkte bäst utan åtgärd men kvinnan hade för ont för att kunna utföra dagliga aktiviteter under två månader. Ett år senare har hon fått veta att det finns risk för permanent nervskada och hon har fortsatta problem och smärta som begränsar henne. Kvinnan undrar vad som gick fel under ingreppet. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00316** Kommunikation Delaktig	Kände sig inte delaktig vid ett läkarsamtal En man skulle ha ett möte med en specialistläkare vid ett akutsjukhus för att bestämma eventuell behandling, men denne körde över mannen som inte fick komma till tals eller ställa en enda fråga. Systern är upprörd och undrar om vårdgivaren hade kunnat begränsa broderns cancersjukdom. Brodern är döende och vårdas på hospice. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00318** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Delaktig	Hänvisad till annan förlossningsklinik och hann inte in innan barnet föddes En kvinna som väntade sitt första barn ringde till sjukhusets förlossningsklinik då värkarbetet tilltog. Hon hänvisades att ta smärtlindrande tabletter och ett bad. Då värkarna tilltog ringde kvinnan åter till förlossningskliniken och fick veta att det inte fanns någon ledig plats. Paret hänvisades till ett sjukhus med längre resväg. Kvinnan kände att hon inte skulle hinna in till sjukhuset då det var tvungna att åka längre. På väg till bilen gick vattnet och i telefonkontakt med det andra sjukhuset talade kvinnan om att hon upplevde krystvärkar och ville bli mött av ambulans. Barnet föddes i bilen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00325** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Blev nekad undersökning, remiss avslogs Trots en remiss från en vårdcentral blev en man nekad bedömning och undersökning vid en specialistmottagning på ett akutsjukhus. Syster tror att det beror på att mannen är missbrukare. Han är nu döende i en cancersjukdom och vistas på hospice. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00326** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick inte adekvat undersökning En kvinna anser att broder, som nu vårdas på hospice, inte fick adekvata undersökningar på grund av att han var missbrukare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00366** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Omvårdnad Administrativ hantering Brister i hantering	Rehabilitering uteblev, brister i omvårdnad Anmälaren drabbades av lårbensbrott. Hon remitterades till geriatriken vid akutsjukhus. Ovänlig personal placerade anmälaren i en säng med smutsiga sängkläder efter tidigare patient. Personal kom sedan och bytte sängkläder men denna personal skrek enligt anmälaren när den bäddade ner anmälaren i sängen. Anmälaren uttryckte behov av att gå på toaletten men detta behov ifrågasattes av personalen. Anmälaren genomgick operation. På natten efter operationen upplevde sig anmälaren bli attackerad av annan patient. Anmälaren fick ett dokument med träningsanvisningar men någon möjlighet till att praktisera träningsprogrammet gavs inte. Anmälaren blev utskriven till korttidsboende som saknade resurser för rehabilitering. Anmälaren anser att vårdgivaren, geriatriken, skulle ha remitterat henne till en institution som hade resurser för rehabilitering. Nu tvingades anmälaren att på egen hand betala för rehabilitering vid institution, 41 000 kronor. Anmälaren vill att vårdgivaren, geriatriken, ersätter henne för denna kostnad. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00402** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Kommunikation Information	Lång väntan på hjälpmedel för döv kvinna En döv kvinna har väntat länge på ett hjälpmedel. Först råddes hon att avvakta då hon hade fungerande befintligt hjälpmedel. Sedan har kontaktvägarna inte fungerat. Hon har haft svårt att nå kliniken då hon inte nått fram på telefon och att hon fått felaktigt svar via 1177. Troligtvis har de tillskrivit fel patient. När hon själv var tvungen att avboka en besökstid fick hon sedan inte en ny. Nu har det uppdagats att hon fallit ur kön för förskrivning av hjälpmedel. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att det är allmänt vedertaget att man behåller ett hjälpmedel i ca fem år, om inte behovet har förändrats under tiden. Behovet ska i första hand vara styrande. Mottagningen bytte växel under denna tid vilket kan var orsak till att det var svårt att få kontakt. Någon hänvisning gavs inte vilket är helt oacceptabelt, dock utanför motagningens kontroll. Rutinerna är nu ändrade så att vid avbokning av tid erbjuds man omgående en ny tid. Detta bör förenkla i framtiden. Enligt dåvarande rutin skulle patienten själv återkomma för en ny tid. Efter att patienten har tagit del av yttrandet har hon framfört till förvaltningen att hon är nöjd med återkopplingen och att hon har haft ett bokat besök från mottagningen för åtgärd. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00470** Rådgivn/Inform/Hänv Allmänt beröm	Beröm till akutpersonal En kvinna skriver till förvaltningen för att förmedla beröm till akutpersonalen vid ett akutsjukhus. Kvinnan inkom akut med ambulans på grund av oerhörda magsmärtor. Kvinnan upplevde personalen lugna och kompetenta. Hon kände sig mycket trygg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00494** Kommunikation Information	Stor personalomsättning gav otydlig information En kvinna inkom med ambulans till akutmottagning till akutsjukhus. Hon fick träffa tre olika läkare, tre olika sjuksköterskor och ett flertal undersköterskor. För patienten blev detta mycket förvirrat då de alla kom med olika besked och förklaringar ´kring vad som skulle hända med patienten. Kvinnan fick hjälp på akutmottagningen och kunde åka hem utan inläggning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00528** Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Läkemedel	Bristfällig omvårdnad vid akutmottagning Anmälaren bristfällig omvårdnad vid akutmottagning. Han inkom med ambulans med befarad stroke. Han blev utlovad hjälp att ta sig till toaletten. Han fick inte denna hjälp och tvingades urinera i sina kläder. Han fick inget att äta under det första dygnet vid akutmottagningen. Inte heller fick han hjälp att ta sina mediciner, han förblev omedicinerad vid akutmottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00529** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Bristande återkoppling, medicinering och delaktighet En kvinna har sedan decennier en hjärtsjukdom. Hon har flera olika läkemedel som hon medicinerar med. Medicinerna har under årens lopp orsakat biverkningar. Nu har läkaren förskrivit ett läkemedel mot depression trots att hon inte har någon diagnostiserad depression. Detta läkemedel är heller inte lämpligt att inta tillsammans med övriga mediciner har kvinnan läst. Kvinnan anser att mottagningen hon går till inte har någon kunskap om hennes hjärtsjukdom utan det är bara erfarna läkare som till viss del har det. Kvinnan har önskemål om att dels få utökad utredning kring sin huvudvärk som enligt en pensionerad läkare skulle kunna bero på att en artär sitter i kläm samt att hon får bli mer delaktig och känna sig lyssnad till på mottagningen när hon framför sina synpunkter om till exempel läkemedlens interaktioner. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00571** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Läkaren efterfrågade auktoriserad tolk, ville inte att dottern tolkade åt mamma En ungdom var hos njurspecialist på akutsjukhuset, hennes mamma som var med har brister i svenska språket, men dottern menade att hon själv brukar tolka åt mamman och det går bra. Men läkaren ville inte lyssna utan efterfrågade en auktoriserad tolk istället. Läkaren ville sedan undersöka urinröret vilket hon motsatte sig, hon kände sig generad. Hon vill inte komma på återbesök till samma läkare, hon vill byta. Åtgärd: I svar från sektionschef beklagades anmälarens upplevelse. En auktoriserad tolk var redan beställd till besöket och läkaren avbröt för att söka efter tolken i väntrummet. I svaret berördes inte att läkaren dragit ner underbyxorna på patienten utan att informera, detta vill anmälaren återkoppla i avslutsskrivelsen. Enligt läkaren var det en sedvanlig undersökning. Sektionschefen erbjuder ett möte för att diskutera händelsen och planera fortsatt vård vilket anmälaren tacksamt tar emot. Ärendet avslutas i överenskommelse.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00579** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Informerades inte om röntgensvar och har inte blivit kallad för kontroller En man som drabbades av ett besvär genomgick röntgenundersökningar via ett akutsjukhus. Mannen fick aldrig information om vad svaren visade. Via en läkare på vårdcentralen fick han ett halvår senare veta att han hade en tumör vilket redan den första röntgenundersökningen visat. Tumören hade växt mellan undersökningarna. Mannen blev sedermera opererad och informerades om att han av ett akutsjukhus skulle bli kallad på röntgenkontroller varje halvår, detta har dock inte skett. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framförs att han inte önskar begära in yttrande från sjukhuset. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00614** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Fått dokument för besök på intensivakuten, fungerade inte En man med cancer har fått information om att han vid alla försämringar har rätt att söka intensivakutmottagning, han har fått ett utfärdat dokument med den informationen. När han sedan sökte dit med kramper och sjukdomskänsla blev han hänvisad till närakutmottagning och blev då väldigt besviken. Han var redan inskriven, men bad om att få bli utskriven för att åka till akutmottagning på annat sjukhus. Hastigt uppstod ett kraftigare krampanfall, avvikande värden konstaterades och mannen blev inlagd en period. Han ifrågasätter värdet av passet till intensivakutmottagningen. Åtgärd: Anmälan är sänd till förvaltningen för kännedom.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00711** Vård och behandling Diagnos	Får inte diagnos En kvinna är förtvivlad över att hon inte får diagnos och därmed adekvat behandling. Kvinnan själv anser att det är tydligt vilken diagnos hon har, men får inte gehör från den reumatolog hon går till. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00714** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Information	Brister i medicinteknisk utrustning En kvinna med frekvent återkommande epileptiska anfall var inlagd på akutsjukhus för bevakning av aktiviteten i hjärnans nervceller (EEG). Mitt i natten gick skärmen sönder till den monitor som personalen hade för att övervaka kvinnan. Personal kom då in till kvinnan för att laga denna, vilket höll kvinnan vaken under lång tid. Dagen efter kom en ny skärm. Denna hade för kort sladd vilket gjorde att de fick placera den på ett minde gynnsamt ställe. Detta medförde att personalen inte kunde se patienten och fick gå in i rummet och patienten vaknade på nytt. Kvinnan fick olika information om hur många patienter som samtidigt kunde göra undersökningen och hur många sjuksköterskor som bemästrade utrustningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00773** Administrativ hantering Intyg Kommunikation Delaktig	Otydliga intyg skapade problem En kvinna med långvarig sjukdom upplevde att hon inte blev tagen på allvar av sin läkare vid ett akutsjukhus. Enligt kvinnan har hon försämrats i sin sjukdom och läkaren har ökat hennes medicinering, men de intyg läkaren skriver angående sjukskrivning är otydliga. Enligt kvinnan har läkaren skrivit att han hoppas att hon blir bättre, vilket misstolkas. Kvinnan har haft problem att få sjukersättning från försäkringskassan på grund av detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00775** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Fick vänta länge på planerad ögonoperation En kvinna var på plats i god tid för operation av ett öga på mottagning på sjukhus. Hon förbereddes för operationen, men fick vänta väldigt länge innan den genomfördes. Hon upplevde det som om personalen höll på att stänga mottagningen innan hon fick komma in för operation. Hon såg under sin väntan hur flera patienter fick omfattande muntlig information, själv fick hon bara en lapp i handen med några få instruktioner. Hon upplevde det som om hennes vård inte var så viktig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00776** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Missnöjd med bemötande på specialistklinik En kvinna har vårdats på en ortopedisk specialistklinik efter en höftskada. Under vårdtiden upplevde kvinnan och dennes särbo att bemötandet vid upprepade tillfällen var bristfälligt. Kvinnan upplevde sig bemött på ett nedsättande och arrogant sätt. Ifrågasätter vidare att hon skrevs ut utan någon form av smärtstillande medicin eller hjälpmedel. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00800** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Resultat Resultat	Frågor om forskning och frågor om tidigare operation Anmälaren har tidigare genomgått operation på grund av cancersjukdom i bukspottskörteln. Enligt journalen har hon accepterat att ingå i forskningsstudie. Nu ställer hon frågor om detta deltagande i forskningen, hur påverkade forskningen operationen och dess konsekvenser, hur ser forskningsresultaten ut? Anmälaren ställer också frågan om det var nödvändigt att genomgå operation och om en hjärninflammation som hon senare drabbades av hade orsakats av operationen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00823** Vård och behandling Behandling	Missnöje med behandling av skadad lunga En man skadade lungan och fick stora problem med andning, han kontaktade akutmottagningen. Där blev han bristfälligt undersökt och fick vänta flera dagar på uppföljande lungröntgenundersökning. Vid följande läkarbesök fick han oklara besked och dränering som startats orsakade stora besvär med smärta och svårigheter att djupandas. Mannen menar att han fått kvarstående problem och kan inte längre idrotta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00899** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Felaktig behandling av intensivvårdad man ledde till komplikationer En man vårdades på intensivvårdsavdelning där behandlingen mot lunginflammation resulterade i punkterad lunga, vårdrelaterad infektion, blodproppar samt blodförgiftning. Mannen respiratorvårdades men kunde höra diskussionen mellan läkarna över sitt huvud men hade ingen möjlighet att göra sig hörd. När han sedan transporterades till ett annat sjukhus sa läkare att vården på det första sjukhuset inte har gått rätt till. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00900** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Frakturer missades efter högt fall från skorsten En man föll ner från en skorsten och bröt fötterna och benen i fallet. Bara ena foten gipsades först, sedan hade mannen så ont så man upptäckte att även den andra foten och benet hade frakturer. Nu har det gått mer än ett år och men mannen har fortfarande svårt att gå och har mycket ont. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01013** Vård och behandling Omvårdnad	Brister i omvårdnad på geriatrisk klinik En man vistades under några dagar på geriatrisk klinik och både han och hans anhöriga är missnöjda med omvårdnaden. Det uppstod problem i samband med duschning, sängkläder byttes inte och det var inte möjligt att larma då sladden inte var i. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01015** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande bemötande och ingen journalanteckning En liten pojke hade hög feber och modern ringde till 1177 som hänvisade familjen till en barnakutmottagning. Bemötandet på barnakutmottagningen var nonchalant, personalen hälsade inte. På ett opersonligt sätt informerades modern om att pojken inte skulle söka vård där på sjukhuset utan vända sig till en närakutmottagning. Modern påpekade att 1177 hänvisat familjen till barnakutmottagningen men personalen sa att det var fel. Pojken blev påtittad och fick febernedsättande läkemedel men ingen information om hur läkemedlet skulle ges. Ingen journalanteckning var skriven från detta besök. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01054** Vård och behandling Läkemedel	Blivit läkemedelsförgiftad av långtidsbehandling med magsyrahämmande läkemedel En man har ätit magsyrahämmande läkemedel i över 20 års tid. Detta har orsakat honom flera slags problem, han har haft konstant yrsel, svullnad, håravfall och smärta i benen och depressioner. Trots att mannen har påtalat problemen har läkarna inte avrått honom att sluta ta dessa läkemedel. Mannen har då själv slutat och mår nu mycket bättre, bland annat har yrseln försvunnit helt och hållet. Mannen vill uppmärksamma läkarna på att dessa läkemedel har så svåra biverkningar i många fall. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01083** Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Lång väntan på akutmottagning vid flera tillfällen för äldre skör kvinna En äldre dam med diagnostiserad lungsjukdom sedan tidigare åkte till akutmottagning med försämring och fick vänta i många timmar på hjälp och vårdplanering. Hon blev inte inlagd på akutsjukhuset där hon varit patient på lungkliniken i många år utan transporterades mitt i natten till geriatrisk klinik. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01093** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fel diagnos, bristfällig undersökning Anmälaren upptäckte en knöl i bröstet och kände behov av vårdinsatser, Vårdgivaren vidtog inga undersökningar än mammografi, ingen biopsi. Senare undersökning vid annan vårdgivaren som genomförde biopsi påvisade aggressiv cancer. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01107** Vård och behandling Diagnos	Tvivelaktig diagnos En ung kvinna sökte vård för huvudvärk och domningar vid ett tillfälle för några månader vid en akutmottagning och fick sedan komma till en avdelning. Hon röntgades och det togs prover men inga fynd gjordes. Anmälaren har därefter inte haft några besvär och ifrågasätter den migrändiagnos som en läkare satte på avdelningen. Hon anser att diagnosen är felaktig och vill att den tas bort. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01197** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristfällig undersökning samt felaktig journalanteckning En man anser att hans avlidne mor inte fick rätt vård vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Han har synpunkter på undersökningen samt felanteckningar i journalen om moders symtom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01217** Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Komplikationer av undersökning En kvinna inkom akut till akutsjukhus. Man försökte att ta prov på ryggmärgsvätskan. Läkaren som skulle utföra denna gjorde många försök och det var ett långt lidande för kvinnan. Till slut hämtade läkaren en mer erfaren kollega. Kvinnan hade redan fått blödningar mellan tre ryggkotor och har idag, två år efter händelsen, fortfarande besvär i rygg och ben. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01248** Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Oklarheter kring ordination, fast vårdkontakt med mera Anmälaren hade tidigare lidit av cancersjukdom i urinblåsan och fått behandling. Nu upptäckte han symptom på att cancersjukdomen åter blivit aktiv. Han kontaktade sjukhuset. Behandlingsplan upprättades. Dock fanns det en otydlig medicineringsansvisning inför cellgiftsbehandling, vilket resulterade i intag av för hög dos. Det rådde oklarheter om vilken läkare som ansvarade för behandlingen. Det rådde också oklarheter om inbokade läkarbesök. Kontaktsjuksköterskan kom inte på inbokade besök. Svårigheter att upprätta kontakt med denna sjuksköterska försvårade omhändertagandet av tandinfektion. Det tog lång tid att få ta del av undersökningsresultat, två månader. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01257** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Skada i finger ej upptäckt på 1-årig flicka En 1-årig flicka har skadat sitt finger i hemmet. Flickans mamma tog därefter sin dotter till en akutmottagning där läkare rengjorde såret och lade ett bandage. Flickans mamma fick information om att ingen uppföljning krävdes så länge inte dottern visar tecken på infektion. Ett antal månader efter händelsen upptäckte kvinnan att flickan fortfarande hade nedsatt rörlighet i fingret och uppsökte specialistvård. Det kunde då konstateras att senor i fingret hade gått av. Kvinnan ifrågasätter att detta inte upptäcktes på akutmottagningen samt att det inte verkar finnas någon journalanteckning från tillfället. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01318** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter behandling samt bemötande på specialistmottagning En man har vårdats på en specialistvårdsavdelning efter en omfattande operation. Mannen led under vårdtiden av svåra smärtor som han inte upplever att personalen uppmärksammade i ordentlig utsträckning, han upplever att det tog alldeles för lång tid innan han blev skickad på en röntgen för undersökning. Vidare ifrågasätter mannen bemötandet och den allmänna attityden bland personalen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01324** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bemötande på bröstmottagning En kvinna som ammade hade knölar i ett bröst samt färgförändringar på bröstet. Anmälaren ringde 1177 för rådgivning och fick råd att ringa bröstmottagningen. Då hon ringde till deras rådgivningstelefon bokades hon in på en tid till mottagningen. Anmälaren har synpunkter på det bemötande hon fick. Hon hade önskat få flera frågor kring det hon sökte för istället för statistik om att det är ovanligt med farliga knölar i bröstet för den åldersgrupp anmälaren tillhör. Kvinnan fick frågor om hon var en orolig person samt att hon inte kommit till rätt vårdenhet för sina problem. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01372** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Undersökning utfördes på fel sätt, missbedömning av resultat Patienten är ung kvinna. Hon plågades av huvudvärk och sökte kontakt med vårdcentralen. Läkaren remitterade patienten till undersökning med datortomografi. Patienten blev informerad om att undersökningsresultatet var utan anmärkning. Det visade sig senare att denna undersökning gjordes utan kontrastvätska, vilket gör resultaten mer svårbedömda. Annan vårdgivare har dock vid eftergranskning av bilderna kunnat observera att hjärnans hålrum var deformerade och att tredje ventrikeln delvis var tilltäppt, att det fanns oroväckande förändringar i området där tumören växte fram. Anmälaren ställde frågan varför undersökningen utfördes utan kontrastvätska, detta trots att remissen angav att den skulle utföras med kontrastvätska. Anmälaren ställde också frågan hur det kunde komma sig att vårdgivaren missbedömde resultatet av undersökningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01397** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad infrysning av ägg trots vårdens misstag En kvinna med en cysta på äggstocken sökte vård akut på sjukhusets specialistmottagning flera gånger med smärta som tilltog samt besök på gynekologisk mottagning för uppföljning. När operationen gjordes fick äggstocken opereras bort. Hon har även en cysta på sin andra äggstock. Enligt läkaren som opererade borde kvinnan kunna få frysa in ägg då hon bara har en äggstock kvar då risk finns att även den kan behöva opereras bort akut. Kvinnan har fått avslag på denna begäran. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01419** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Läkemedel	Bristande kontakt med läkare efter benbrott En äldre man vistades under en period på ortopedisk avdelning efter en höftfraktur. Han fick bristande information av läkaren och det blev fel med mannens läkemedel efter utskrivningen vilket orsakade flera besök tillbaks till avdelningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2003-01568** Vård och behandling Behandling	Akut omhänderagande inom akutsjukvården En kvinna inkom akut till akutsjukhus och omhändertogs på akutmottaning. Hon blev sedan körd till intensivvården där hon vårdades några timmar innan hon kom till en vårdavdelning. Kvinnan fick senare vårdintyg och fördes till psykiatrin för inläggning. Hela förloppet var mycket akut och kvinnan mådde både fysiskt och psykiskt dåligt av det inträffade. Hon vill i efterhand ha en förklaring till det inträffade, till de val man gjorde och den behandling hon fick. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V2003-01569** Kommunikation Bemötande	Agerande från sjuksköterska En kvinna inkom med ambulans till akutsjukhus. En kvinnlig sjuksköterska skällde på ambulanspersonalen som att de tagit patienten till akutsjukhuset och inte till det närmaste sjukhuset till där kvinnan bor. Kvinnan har sin behandlande läkare på sjukhuset och hon hade bett om att få komma dit. Hon kände sig ovälkommen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2003-01731** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Tonåring med blindtarmsinflammation bollades runt mellan olika vårdgivare För en tonårig pojke med blindtarmsinflammation var den tredje vårdgivare som han skickades till. På denna barnakutmottagning togs smärtsamma blodprov och han fick därefter vänta på besked i flera timmar. Här gjordes åtminstone ett ultraljud på buken. Däremot skickades han till ett fjärde sjukhus där han också sedan opererades. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2003-01732** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Tonåring med blindtarmsinflammation bollades runt mellan fyra olika vårdgivare En tonåring med misstänkt blindtarmsinflammation blev av en närakutmottagning hänvisad till ett akutsjukhus som inte opererar barn och ungdomar. Tonåringen fick vänta och hänvisades med sin förälder efter några timmars väntan tills läkaren bedömde att det nog var misstänkt blindtarmsinflammation och att familjen måste åka till ett barnsjukhus för korrekt vård. Detta sjukhus i sin tur hänvisade tonåringen till ett fjärde sjukhus där han sedan opererades. Anhöriga anser att det är fel att tonåringen inte hänvisades direkt till det fjärde sjukhuset så hade han sluppit många timmars lång, smärtsam väntan. Dessutom fick han vänta på operation hela natten på sjukhuset och det visade sig sedan att blindtarmen spruckit. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V2003-01733** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Tonåring med blindtarmsinflammation bollades runt mellan fyra olika vårdgivare En tonårig pojke hade av närakutmottagningen hänvisats till ett akutsjukhus i samband med blindtarmsinflammation. Han fick vänta några timmar och man tog nya blodprover. Läkaren bedömde att det var blindtarmsinflammation och pojken hänvisades vidare till ett barnsjukhus då han var under 16 år. På barnsjukhuset hänvisades pojken på nytt till ett annat akutsjukhus, som var den fjärde vårdgivaren, eftersom detta sjukhus inte utförde blindtarmsoperationer på tonåringar. På det fjärde sjukhuset fick pojken hjälp till slut med en operation. Anhöriga är kritiska till att pojkens operation fördröjdes av att han bollades runt mellan de olika vårdgivarna. Hos varje vårdgivare fick han vänta flera timmar med svår buksmärta. Dessutom togs nya blodprover för varje gång han kom till en akutmottagning och det var fadern i familjen som fick skjutsa pojken köra runt till de olika vårdgivarna i Stockholm. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00021** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Omvårdnad	Vårdskada vid postoperativ vård orsakade ytterligare fraktur En äldre kvinna hade en fraktur som opererades på sjukhuset. Kvinnan fick enligt anmälaren mycket starka smärtlindrande tabletter vid vården. Vid vård efter operationen tappades eller ramlade kvinnan på golvet och fick en fraktur i ryggen. Kvinnan har inte kunnat stå på benen och inte kunnat gångträna på flera månader på grund av detta. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00023** Vård och behandling Behandling	Ofullständigt omhändertagande efter trauma Bristande vård och behandling på akutsjukhus efter traumatisk trafikolycka. Kvinnan upplever att hon inte blev undersökt. I journalen står att hon inte drabbats av någon nackskada eller annan skada. Kvinnan har smärtor i nacken, yrsel och bristande perception. Kvinnan hade även önskat ett psykologiskt omhändertagande efter den traumatiska upplevelsen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00056** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Blodpropp i benet kunde inte upptäckas En man kontaktade närakutmottagning vid tre tillfällen utan att få rätt diagnos, blodpropp i benet. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00063** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande undersökning av knöl i bröst En kvinna uppsökte en mottagning vid ett akutsjukhus med anledning av en knöl i bröstet. Kvinnan hade uppsökt läkare vid en annan vårdinrättning som oroades mycket över detta men som inte kunde utföra vidare undersökningar utan hänvisade kvinnan till mottagningen. På mottagningen träffade kvinnan läkare och sjuksköterska och hon upplevde att läkarens undersökning var slarvig och snabb. Hon upplevde inte att läkaren tog situationen seriöst och på allvar. Kvinnan informerades om att hon inte skulle oroa sig, trots att hon kände att något inte var bra. Knölen växte och knappt ett år senare utfördes en undersökning vid ett annat sjukhus efter att kvinnan uppsökt vårdcentral, det visade sig att hon hade spridd bröstcancer. Kvinnan menar att detta är en stor chock och en skrämmande situation och att hela familjen påverkas. Hon menar att om läkaren varit noggrannare så hade detta kunnat undvikas. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00067** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande tillgänglighet på akutsjukhus En man med funktionsnedsättning kan inte använda digitala alternativ för att förnya sina recept. Han måste således ringa och lämna meddelanden på en telefonsvarare vilket lett till fördröjning av receptförnyelser. Mannen önskade en handläggare eller telefonist som bevittnar att han ringt på telefonsvararna. Anmälaren upplevde att han inte har samma möjligheter till en god vård på grund av sin funktionsnedsättning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00075** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Komplikation efter långdragen förlossning En kvinna som väntade sitt första barn hade en långdragen förlossning som avslutades med sugklocka. Kvinnan fick en stor bristning. Hon fick även infektioner efter förlossningen. Kvinnan fick en fråga under förlossningsarbetet om hon ville försöka föda fram barnet, avsluta förlossningen med sugklocka eller göra ett kejsarsnitt. Hon ville att ett kejsarsnitt skulle göras men läkarna bestämde ändå om sugklocka. Kvinna mår inte bra efter händelsen. Hon upplevde ändå att barnmorskorna och undersköterskorna på förlossningen var mycket bra. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00081** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Lång tid innan diskbråck uppmärksammades och opererades En gravid kvinna besökte akutvård vid ett flertal tillfällen då hon hade kraftig ryggsmärta med svårigheter att kissa och domningar ner i benen. Efter flera besök och tilltagande besvär uppmärksammades ett diskbråck som gett permanenta skador. Hon ifrågasätter vårdens bristande undersökningar. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00090** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Beslut om nekad operation på felaktiga grunder En kvinna vårdplanerades för stamcellstransplantation på akutsjukhus, men efter läkarkonferens beslutades att inte genomföra den. Anmälaren menar att beslutet tagits på felaktig journaldokumentation då det återfinns diagnoser som hon inte har. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00111** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Sjukdom ej upptäckt på akutmottagning En kvinna har sökt vård på en akutmottagning för magsmärtor där personal bedömde att hon var magsjuk. När kvinnan senare åkte till en annan akutmottagning konstaterades det att kvinnan led av gallsten. Ifrågasätter att detta inte upptäcktes vid första besöket. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00113** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Lång väntetid för ett funktionsnedsatt barn på akuten En ung man, med grava funktionsnedsättningar, hade satt sin bettskena i halsen. Ambulans tillkallades. Mannen svalde sedan skenan. Ambulanspersonalen befarade att skenan kommit ner i lungan och därav sändes han med ambulans till akutsjukhus. På akutsjukhuset placerades mannen med sin mamma i ett rum. Ingen information gavs på fem timmar. När de ringde på larmet var det ingen som kom. Då mannen får återkommande epileptiska anfall får han inte lämnas ensam och mamman kunde därmed inte gå iväg. Efter fem timmar undersöktes han med röntgen. Därefter gick ytterligare fem timmar innan en sköterska meddelade att de kunde åka hem. Ingen kontrollerade någon gång luftvägarna, puls eller andra parametrar. Ingen information gavs om han kunde äta eller dricka, om han skulle genomgå andra undersökningar eller om skenan skulle komma ut den naturliga vägen. Inga besked gavs om resultat av röntgenundersökningen. De fick inte träffa någon läkare under hela vistelsen på akutmottagningen. De hade inga blöjor med sig och mannen var utan mat och dryck i alla timmarna. Efter närmare tre veckor kom skenan ut den naturliga vägen. Alla veckorna skapade stor stress. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00134** Vård och behandling Omvårdnad Övrigt Övrigt	Synpunkter på miljön i vårdavdelning för cancerbehandling Anmälaren riktade synpunkter på omvårdnaden och miljön vid vårdavdelning för cancerbehandling. Enligt anmälaren var det en ickefungerande miljö, med fullständig insyn utifrån, ostörda utrymmen saknades, en på det hela taget stressig och orolig omvårdnad. Kraftig försämring jämfört med lugnet i de avdelningar som anmälaren tidigare varit inlagd på. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00142** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Bristning missad vid förlossning En kvinna födde sitt första barn för flera år sedan. En bristning missades. Kvinnan hade besvär i flera månader men allt såg bra ut vid undersökning. Vid nästa förlossning förra året upptäcktes bristningen som har självläkt och lämnat ett hål. Kvinnan vill ha detta åtgärdat. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00147** Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos En kvinna uppsökte akutmottagning på akutsjukhus med spasmer, apné och andnöd. Kvinnan hade sedan tidigare instabilitet i nackpartiet. Hennes nytillkomna besvär berodde på påverkan på hjärnstammen och var livshotande. Detta missades på akutmottagningen där de diagnostiserade henne med astma. Kvinnan fick steloperation av alla nackkotorna. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00176** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Inte fått korrekt behandling i samband med höftoperation En man genomgick en ortopedisk behandling utomlands och initialt gick rehabiliteringen bra. Senare visade det sig att mannen fått en infektion som inte behandlades med antibiotika i Sverige utan mannen fick ta sig tillbaks till den klinik han opererats på. Nu har han stora besvär med smärta och går med kryckkäppar. Han är besviken över att inte ha fått behandling med antibiotika och önskar ekonomisk ersättning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00180** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	En missbildning i barnets mun missades vid barnets födelse Ett nyfött barn undersöktes av barnmorska efter förlossningen samt av barnläkare på BB. De skrev i journalen att barnets gom var hel. Ingen upptäckte att barnet hade en gomspalt. Barnets mor hade påtalat att flickan inte suger med vakuum och att det fanns ett smackande ljud vid amning. Det var anmälarens andra barn och hon hade erfarenhet av amning. Gomspalten upptäcktes av barnmorska vid återbesöket på sjukhuset. Barnet gick inte upp i vikt utan fick läggas in på barnklinik. Där upplevde anmälaren brister i kunskap kring gomspalt och hur ett barn med gomspalt ska matas. Barnet fick sond. Först när det blev vardag kom någon från ett team med specialkunskap kring gomspalt. Anmälaren önskar ett möte med vårdgivaren och förklaringar kring det inträffade. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00183** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Lång väntetid och ingen information En man var på ett bedömningssamtal vid en specialistenhet vid ett akutsjukhus för nio månader sedan. Det bestämdes att han skulle genomgå en utredning men han har inte fått någon tid eller återkoppling sedan han var där. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00189** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missade att fastställa cancer i buken Anmälaren befarade att hon led av allvarlig sjukdom och erhöll akutremiss för undersökning med röntgen vid akutsjukhus. Vid akutsjukhusets akutmottagning nekades hon denna undersökning. Senare undersökning visade att buken var full av tumörer och lymfom. Behandlingen försenades en månad på grund av att akutmottagningen inte hörsammade hennes behov av röntgenundersökning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00196** Resultat Resultat	Infektion i operationssår En kvinna hade genomgått en operation i foten. Hon drabbades sedermera av domning i en tå som efter några dagar började lukta illa. Kvinnan fick sedan en tid på vårdcentralen där man kunde konstatera att två stygn fanns kvar och att operationssåret var infekterat. Kvinnan fick penicillin förskrivet och går till vårdcentralen för sårkontroll och omläggning var tredje dag. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00198** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Väntat nästan två månader på svar efter röntgenundersökning gällande tumör i buken En kvinna har för mer än två månader sedan genomgått en röntgenundersökning om eventuell tumör i buken. När hon kontaktat vårdgivaren har hon fått besked om att det kan dröja någon månad till. Kvinnan tycker det är oacceptabelt med tanke på den dödlighet som cancersjukdomen i elakartad form har. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00208** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Drabbades av komplikation på grund av åtgärd under operation En man genomgick en kirurgisk operation vid ett akutsjukhus. Avdelningen han vårdades på hade glömt att sätta en urinvägskateter före operationen, vilket gjorde att han fick en sådan under operationen, en variant av kateter som förs in på ett annat sätt än genom urinröret. Denna kateter sattes dock på fel sätt så att urin läckte ut i buken. Mannen drabbades av en kraftig infektion och behandlades med kraftig antibiotika. Under åren som följt har han tvingats till sjukhusvård minst hundra gånger på grund av starka magsmärtor. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00216** Kommunikation Samtycke	Bristande kommunikation och avsaknad av samtycke En kvinna var inneliggande på en avdelning. Hon bad sin sjuksköterska om mediciner men fick dom inte. Då gick hon ut i korridoren och sade till sjuksköterskan igen. När sjuksköterskan sedan kom in i rummet med medicinerna hade hon en ordningsvakt med sig. Kvinnan hade varit upprörd och då attackerade ordningsvakten henne fysiskt. Kvinnan upplevde det som ett övergrepp och förstod inte varför ordningsvakten gjorde på det sättet. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00239** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Behandling vid missfall En gravid kvinna fick sitt andra missfall. Hon önskade få en skrapning för att få bort graviditeten men hon fick vänta på detta vilket kvinnan upplevde jobbigt. Vid vård på gynekologisk avdelningen efter ingreppet upplevde hon att hon fick fel behandling. Hon upplevde vården som hetsig och att personalen var stressad. Kvinnan fick för hög dos smärtlindring då sjuksköterskan blandade ihop sprutorna. Anmälaren beskrev även brister i informationen. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00241** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Resultat Resultat	Komplikationer efter vård av förtidigt fött barn Ett förtidigt fött barn vårdades flera månader på neonatalavdelning. Anmälaren beskriver komplikationer som skada av sond samt ärr av andningshjälpmedel. Andra beskrivningar görs av felaktigt inställd respirator som orsakade skada på barnet och ett dropp som gick in för fort i foten och orsakade ett ärr på barnets fot. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00259** Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande hantering av läkarintyg vid akutsjukhus En man var med om en olycka förra året och har varit sjukskriven sedan dess. Han behövde ett nytt läkarintyg innan jul men har fortfarande inte fått något. Det skapar oro och problem ekonomiskt för mannen. Han har ringt och ringt samt mailat till mottagningen på akutsjukhuset men får inget läkarintyg. Läkaren som var ansvarig för mannen var borta så ärendet skickades till andra läkare som bollat runt uppdraget. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00333** Resultat Resultat	Strålskador i ryggen En man misstänker att det är strålningsskador efter behandling för cancer som gett honom ryggbesvär och önskar ett utlåtande. Mannen har fått sin rygg opererad flera gånger, men har smärtor och nedsatt funktion. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00352** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missad fraktur vid akutmottagning på akutsjukhus En man ramlade och slog i huvudet. Han åkte till en vårdgivare nära sitt arbete men de kunde inte ta emot honom. Han åkte då till den vårdgivare han blivit rekommenderad men den vårdgivaren höll på att renovera så mannen fick åka till en akutmottagning vid ett akutsjukhus. Han blev undersökt och omplåstrad av en läkare. Läkaren tyckte inte att han behövde genomgå en röntgen trots att han slagit i huvudet. Efter ett tag gick mannen till vårdcentralen och läkaren ordnade en remiss för röntgen som visade på en fraktur. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00407** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Omvårdnad	Anser att patientsäkerheten hotas på akutmottagning på grund av lång väntetid En man ankom med ambulans till akutmottagning under kvällen. Det konstaterades pågående infektion med 41 graders feber. Mannen fick ligga på en brits, utan en enda kontroll av vitalparametrar som andningsfrekvens, puls eller blodtryck till följande morgon, enligt anhörig. När väl en läkare hade möjlighet att undersöka honom nästa förmiddag skickades han direkt upp till infektionsavdelningen där han behandlades med antibiotika för allvarlig infektion. Mannen blev kvar på avdelningen i fyra dagar. Anhörig anser att det var en kraftigt ökad risk för vårdskada med denna fördröjning av undersökning och behandling. Även det faktum att ingen kontroll av vitala parametrar skedde, gjorde också att eventuell ny och annan bedömning av prioriteringsgrad uteblev. Det rådde även en total frånvaro av omvårdnad. Mannen svettades kopiöst i samband med febern och inte ett enda byte av skjorta gjordes av personalen. Sammantaget anser anhörig att detta ledde till en försämring av sjukdom, fördröjd diagnos och behandling vilket resulterade i stort lidande, samt risk för allvarlig komplikation i form av blodförgiftning enligt den anhöriga. Slutligen framförde den anhöriga att hon anser att det är under all kritik att det på ett svenskt akutsjukhus förekommer avsaknad av basala övervakningsrutiner så att patienter riskerar allvarliga vårdskador. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00408** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på uppföljning En kvinna med mångårig astma upplever att besvären har försämrats, men att hon inte får den hjälp från akutsjukvården som hon behöver. Kvinnan har bland annat försökt att boka en tid hos specialistläkare utan resultat. Hon har både kontaktat kliniken via 1177 e-tjänster, men även via personligt besök. Sist hon frågade var det åtta månaders väntetid för återbesök. Kvinnan tvingas uppsöka akutmottagningar vilket varken är hållbart eller rimligt. Anmälaren vill byta klinik. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00413** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Omföderska skickades hem från förlossningen, födde barn i bilen En gravid kvinna, som väntade sitt andra barn, åkte in till förlossningsavdelningen med värkar. Då värkarna avstannade blev kvinnan hemskickad. Anmälaren beskriver också att det bara fanns ett rum ledigt. Efter några timmar då värkarna återkommit ringde kvinnan till förlossningen. På vägen in till sjukhuset gick vattnet och barnet föddes i bilen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00416** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Kontaktad av vårdpersonal på Facebook En kvinna blev kontaktad på Facebook av en man ur personalen vid ett laboratorium. Han bad om legitimation och kvinnan upplever detta som olämpligt och obehagligt. Vidare har hon inte blivit uppringd trots löfte om det. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00417** Vård och behandling Behandling	Infektion efter ortopedisk behandling En man har vårdats på en ortopedisk klinik efter att ha skadat tummen. Efter behandling blev mannen gipsad på tummen men personal upptäckte enligt mannen inte att han hade ett sår på handen som därefter blev infekterat. Ifrågasätter detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00436** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande	Läkare avvisade kvinnans önskemål om röntgenundersökning En kvinna föll i hemmet med anledning av rytmstörningar i hjärtat, hon slog kraftigt i ryggen vid fallet. Hon vistades på akutsjukhus under några dagar och fick en pacemaker inopererad. När hon framförde klagomål på ryggvärken fick hon lugnande besked, men slutligen genomfördes en röntgenundersökning som påvisade flera frakturer i ryggen. Hon är besviken över att läkarna inte lyssnade på hennes klagomål och genomförde undersökningar tidigare. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00437** Kommunikation Information Resultat Resultat	Bristfällig information och felaktig operation En man kritiserar en läkares kommunikation i samband med hans vuxna dotters operation vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Läkarens operation gick fel och läkaren som skyllde på den mänskliga faktorn, informerade inte heller om att han provade en ny utrustning vid operationen. Dottern har sedan dess drabbats av flera komplikationer som hon fortfarande får vård för. Åtgärd: I kontakt med anmälaren framkommer att han redan har anmält dotterns skada till Patientförsäkringen (LÖF) och undrar om han även skulle anmäla det till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Det visar sig att det finns endast en månad kvar till att IVOs tvåårsgräns är nådd. Kommer överens att han kommunicerar med IVO om detta och om IVO inte handlägger hela ärendet kan han återkomma med en underskriven anmälan samt fullmakt till förvaltningen. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00443** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Bristande kommunikation vid vårdbesök på närakutmottagning för litet barn Ett litet barn hade 10 dagars buksmärtor och kräkningar och sökte därför hjälp på närakutmottagningen med sin mor. Läkaren undersökte barnet och skickade remiss till ultraljudsundersökning nästa dag. Familjen ombads återkomma nästa dag för undersökningen. När barnet kom med sin mor den fastställda tiden togs prover och man bad dem sitta ned och vänta. Därefter undersöktes flickan av läkare och modern frågade hur lång väntetiden skulle vara. Hon fick inget konkret svar utan hon och barnet ombads fortsätta vänta. Därefter gavs ett lavemang som barnet tyckte var mycket obehagligt. Slutligen framkom att barnet och modern inte varit närvarande när ultraljudsundersökningen skulle genomföras. Detta var fel menade modern, de satt och väntade i mer än sju timmar på närakutmottagningen. Barnet blev sedan helt slut och orkade inte vänta längre varför de åkte hem. Enligt modern finns ingen dokumentation från besöket varken av sjuksköterska eller läkare. Barnet har fått en mycket negativ inställning till vården. Hen vågar inte längre klaga på magsmärta av rädsla att behöva åka in till närakutmottagningen igen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00468** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Omvårdnad	Bristande vård på akutsjukhus och oklar rehabilitering och uppföljning En man var under en period inlagd på kirurgisk klinik på akutsjukhus. Operationen gick bra, men mannen upplevde oklarheter i efterförloppet, han fick bristande information om uppföljning och han är också missnöjd med att man inte tog hänsyn till hans diabetes under vistelsen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00481** Resultat Resultat Kommunikation Information	Komplikationer efter operation En man var med om en operation där man inte trodde han skulle överleva efteråt. Förutom att han var i mycket dåligt skick efter operationen drabbades av kroniskt röstbortfall vilket gör att han fortfarande måste viska för att kommunicera. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00483** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekas sjukresa, fel uppgifter i journal Äldre kvinna hade under längre tid inte kunnat inta näring. Hon åker taxi till akutmottagning vid akutsjukhus. Av patientens journal framgår att hon har kroniska svårigheter med att inta näring och vätska. Vid akutmottagningen träffar hon läkare och blir undersökt. Hon får gurgla och blir upplyst att andas genom näsan om hon sätter något i halsen. Läkaren upprättade remisser. Läkaren ville inte godkänna sjukresa till sjukhuset, däremot godkändes sjukresa till hemmet från sjukhuset. Anmälaren anser att patienten ska ersättas för taxiresan till sjukhuset samt korrigering av journal där det står att patienten har svårighet äta, anmälaren vill att det i journalen ska framgå att patienten inte kunnat äta på 14 dagar. Anmälaren anser också att undersökningen var bristfällig, inga prover togs, blodtryck uppmättes inte och läkaren verkar inte ha uppmärksammat patientens allmäntillstånd. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00485** Vård och behandling Behandling	Blev utkastad från akuten på grund av rädsla för magsjuka En man som tagit för stor dos av ett läkemedel och kände sig påverkad av det uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus. Han nekades dock besök och menar att han blev utkastad. Mannen hade nämnt för sjukhuset att hans närstående arbetar vid en vårdinrättning som var drabbat av magsjuka och enligt honom var det anledningen till att sjukhuset inte ville ha honom där. Mannen menar att han var svag och att det tog en halvtimme innan han orkade ta sig från sjukhusområdet. Han undrar om det är rimligt att kasta ut en patient i vinterkylan på grund av oro för magsjuka, som varken han eller hans närstående led av, han drabbades också av avgifter för taxi och sjukhusbesök utan att få vård. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00491** Vård och behandling Behandling	Fel behandling Anmälaren var i behov av en ytterligare operation vid ett akutsjukhus efter ett felaktigt omhändertagande av hans hand vid ett annat akutsjukhus. Han hade skadat handen på arbetsplatsen, glas hade skurit upp handen och vårdgivaren hade inte sytt senan innan själva såret syddes ihop. Han anlände till akutsjukhuset för ny operation. Enligt anmälaren var det fel av operatören att genomföra operationen utan att först ta prover och utan att genomföra undersökning med röntgen, därmed missade man att observera skador på nerverna. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00524** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kvinna med smärtor i buken skickades runt till olika vårdinstanser utan att få hjälp En kvinna ringde 1177 på grund av smärta i buken. Hon fick rådet att åka till en närakutmottagning. Närakutmottagningen kunde inte ta emot henne och hänvisade henne till en husläkarjour. Kvinnan åkte istället till husläkarjouren men de hade endast tio minuter att bedöma varje patient så läkaren hänvisade henne till en akutmottagning på ett akutsjukhus. Kvinnan åkte till akutsjukhuset men det var väldigt lång väntetid och hon valde att åka hem. Hon vände sig sedan till vårdcentralen för att få hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00550** Vård och behandling Diagnos Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling	För sen inskrivning, brister vid utskrivning Anmälaren blev hemskickad från akutsjukhus med pågående blodförgiftning. Vårdgivaren, ett akutsjukhus, tog heller inte kontakt med det akutsjukhus som anmälaren just varit inskriven vid, där fanns det uppgifter om att hon led av pågående blodförgiftning. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00586** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Saknar undersökningsresultat, brister i kommunikation och tillgänglighet Anmälaren har rester av tumör i hjärnan och går på regelbundna undersökningar, magnetröntgen, och uppföljande läkarsamtal vid neurokirurgiska mottagning en gång i halvåret. Senaste magnetröntgen genomfördes i mitten av december, anmälaren har fortfarande inte fått svar från läkare. Hon har nu väntat på svar i nio veckor. Hon bokade telefontid i januari men läkaren ringde inte. Hon lyckas inte heller nå kontakt med någon annan personal på mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00588** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Hemskickad efter kejsarsnitt trots infektionstecken En kvinna med en långdragen förlossning som avslutades med ett kejsarsnitt hade feber och förhöjda infektionsprover under förlossningen. Hon skickades hem två dagar efter förlossningen med försäkran om att infektionsvärdena var på väg ner. Efter drygt en dag sökte kvinnan vård med feber och nedsatt allmäntillstånd. Hon blev inlagd och fick behandlas med antibiotika i droppform. Hennes infektionsvärden var inte på väg ned när hon skickades hem, utan stigande enligt anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00622** Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig	Förväxlades med annan patient Anmälaren förväxlades med annan patient och blev injicerad vätska. Det påstods att han skulle genomgå undersökning med röntgen, men det visade sig att personalen förväxlat honom med annan patient. Allt sedan dess har anmälaren mått dåligt, uttorkning, smärta, illamående. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00627** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på hjärtoperation En man väntar på en hjärtoperation sedan flera månader tillbaka. Operationen har skjutits upp flera gånger och mannen har tappat tilltron till vården och känner sig uppgiven. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00646** Kommunikation Information	Ej kommunicerade tillstånd i hjärnan Anmälaren har genomgått behandlingar i hjärnan, bland annat ingrepp i hjärnans uppbyggnad. Inför ett läkarbesök tog anmälaren del av sina journaler och där läste hon uppgifter om resttillstånd som hittills varit henne obekanta. Hon är nu förtvivlad. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00651** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos av höftledsbesvär hos 4-åring En liten fyraårig pojke har haft svårt att lära sig att gå. Föräldrarna har försökt hjälpa pojken med gymnastiska övningar och uppmuntrat honom att röra på sig. Det har orsakat svår smärta och stort lidande hos pojken. Föräldrarna har alltid tänkt att det måste vara något fel med pojkens ben men läkarna som undersökt honom sedan födseln hävdade att han bara var sen i utvecklingen. Nyligen tog familjen pojken till en specialistläkare på nytt som efter undersökning konstaterade att pojken har ett fel i höfterna som borde upptäckts när han var liten och åtgärdats då. Nu behövs en operation för att justera de problem som finns i pojkens höfter om det ens är möjligt att få full rörlighet och styrka i höfterna. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00672** Kommunikation Information	Saknar återkoppling om internutredning Anmälaren kom att må dåligt efter besked om att lida av cancersjukdom i bukspottskörteln. Senare nåddes hon av beskedet att den tidigare bedömningen var felaktig, hon led inte av cancer. Vårdgivaren uppgav att en internutredning skulle genomföras beträffande processen som ledde till den felaktiga bedömningen. Anmälaren har sökt namngiven läkare med anledning av denna internutredning men hon har inte fått någon som helst återkoppling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00691** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Kommunikation Information	Ingrepp uppskjutet utan att informera patienten En man skulle genomgå ett operativt ingrepp. När mannen kom fram till receptionen fick han besked om att operationen skjutits upp utan att han blivit informerad om det. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00695** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntetid för att få träffa specialist En man remitterades från sin vårdcentral till specialistmottagning vid ett akutsjukhus för behandling av ett problem. Det är dock långa väntetider för behandlingen, mannen har väntat i tre månader på att bli kallad och har fått information från verksamheten att det bara är att vänta, vilket han ifrågasätter. Mannen menar att hans sjukdom påverkar hela hans liv och att han behöver behandling eftersom han inte kan leva på det sätt han gör längre. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00698** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Fick vänta länge på korrekt diagnos, fick vårdskada En kvinna åkte till akutmottagning med anledning av kraftig och ihållande buksmärta, hon blev snabbt undersökt på akutmottagningen, men fick vänta väldigt länge på att få plats på sjukhuset. Hon blev inlagd på kvinnokliniken där vissa undersökningar genomfördes, men det var länge oklart varför hon hade så ont. Efter många timmar remitterades hon till ultraljud och där såg läkaren att läget var allvarligt och hon genomgick en operation omgående. Tyvärr blev äggledaren skadad då operation dröjde så lång tid och anmälaren är besviken över det. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00707** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ung flicka får ingen hjälp, faller mellan stolarna i vården En 11-årig flicka som för sex år sedan behandlats för cancersjukdom lider av flera symtom. Flickan har fått hjärntrötthet som diagnos men hon har också ofta feber som ingen specialistläkare tar i beaktande för utredning, de säger att det inte är deras område. Då flickan är helt hemma från skolan har föräldrarna har bett om remiss för utredning av kroniskt trötthetssyndrom men ännu har ingen läkare skrivit någon sådan. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00733** Administrativ hantering Intyg	Får inget intyg från ögonläkare En äldre man väntar på intyg från sin ögonläkare, det ska sändas till Transportstyrelsen. Trots påminnelser via telefon och e-post har han inte fått något intyg och den tidsgräns som Transportstyrelsen satte upp har passerat. Han är besviken över det stora besvär han haft utan att få hjälp från vården. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00739** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande tillgänglighet på specialistläkarmottagning för barn En lung- och allergibarnmottagning är inte tillgänglig via telefon för tidsbokning. Dessa tiderna är oftast inbokade, man får inte lämna röstmeddelande och man hänvisas till att återkomma någon annan dag. En mor fick till slut kontakt med mottagningen, men hänvisades med sin förfrågan att kontakta mottagningen via 1177. Modern undrar hur man ska kontakta mottagningen om man inte har tillgång till dator eller mobiltelefon eller om man inte är någon van användare av elektroniska tjänster. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2001-00764** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Brister i vård, behandling och bemötande En kvinna gick på sjukhusets specialistklinik för provrörsbefruktning. Hon har synpunkter på den vård och bedömning som givits. Även bemötande och hur jobbig information gavs i telefon. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00809** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Hårdhänt behandling och bemötande vid förlossning En kvinna beskriver att en barnmorska var hårdhänt vid undersökning i samband med igångsättning av kvinnans första förlossning. Hon beskrev också att barmorskans bemötande inte var trevligt. Kvinnan upplevde att hon blev ignorerad gällande hennes önskemål. Hon fick inte heller smärtstillande som hon hade bett om. Kvinnan bad om lustgas som smärtstillande men blev nekad detta av barnmorskan. Barnmorskan lämnade kvinnan i flera timmar trots att anhörig påtalade att kvinnan inte mådde bra och var påverkad av det läkemedel som givits. Anmälaren har även synpunkter på vad barnmorskan skrivit i journalen. Kvinnan beskriver att barnmorskan som tog över vid nästa pass hjälpte anmälaren de resterande timmarna innan förlossningen avslutades med kejsarsnitt. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00814** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Fel behandling kan ha orsakat att man avled En kvinna anser att utifrån sin avlidne makes diagnos var det fel att han fick en strålbehandling vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Hon undrar om det verkligen var nödvändigt och rätt att han trots sin diagnos genomgick den behandlingen. Kanske hade han kunnat leva längre utan den strålningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00832** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Omvårdnad Resultat Resultat	Lång väntetid på akut och sepsis efter misslyckad åtgärd En man som på grund av svåra smärtor inte längre kunde vårdas i hemmet uppmanades av hemsjukvården att uppsöka akutsjukhus. På akutmottagningen fick mannen vänta i tretton timmar med oerhörda smärtor. Han blev sedermera inlagd på avdelning där urinkateter skulle sättas. Denna åtgärd misslyckades dock, mannen började blöda kraftigt ur urinröret och blödningen pågick under hela vårdtiden, trots detta fick han åka hem. I hemmet drabbades han mindre än ett dygn senare av hög feber och frossa vilket resulterade i ambulansfärd till akutsjukhus på grund av blodförgiftning, sepsis. Mannens närstående ifrågasätter att mannen skulle åka hem och att blödningen inte togs på större allvar och menar att ett pressat läge och stress på sjukhuset skapade situationen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00847** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Bristande vård och behandling En kvinna som lider av migrän fick remiss av sin husläkare till specialist på akutsjukhus. Efter många månaders väntan fick hon komma till en klinik, men dock inte träffa en specialist, utan en läkare under utbildning. Läkaren hon träffade ägnade i stor sett hela besöket åt att konsultera sin kollega utanför rummet, varpå det inte fanns någon tid kvar för dialog eller informationsutbyte. Kvinnan rekommenderades en medicin, men upplever inte att besöket eller åtgärden uppfyllde hennes förväntningar. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00876** Vård och behandling Diagnos	En sjuksköterska motsatte sig läkarens bedömning Anmälaren hade kontakt med två akutsjukhus. Enligt anmälaren ifrågasatte en sjuksköterska vid ett av sjukhusen en läkares bedömning av provresultat, detta ska ha skett i ett telefonsamtal med anmälaren. Detta skapade förvirring i beslutet om vilken vårdgivare som anmälaren skulle vända sig till. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00878** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Viktig information om kvinnas sjukdom ej dokumenterad korrekt i journal En kvinna med en rubbning av blodets koagulationsförmåga gjorde en hudoperation på ett akutsjukhus. inför den planerade operationen hade koagulationsmottagningen skrivit i hennes journal vilka läkemedel hon skulle få för att förhindra blödning. Men kvinnan fick inte de rekommenderade läkemedlen då det saknades en varning i hennes journal. Hon hade själv informerat personalen om att hon hade en rubbning i blodets förmåga att koagulera sig men de lyssnade inte på henne. Det resulterade i att det tog längre tid för såret att läka och hon fick gå till vårdcentralen och för omläggning. Kvinnan tyckte att vårdpersonalen borde lyssnat på patienten även om det enligt dem saknas information i journalen. Hon hade kanske sluppit en del bekymmer och kostat sjukvården mindre. Kvinnan var för övrigt mycket nöjd med personalen och de var alla så trevliga och tillmötesgående. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00883** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Bristande bemötande och undersökning av barn En kvinna inkom med sin autistiske son i ambulans till akutsjukhus. Sonen hade drabbats av en anafylaktisk reaktion. På sjukhuset bemöttes sonen bristfälligt av sjuksköterska. Hon visade inga kunskaper i att bemöta barn med neuropsykiatriska diagnoser. När kvinnan påtalade detta ifrågasatte sjuksköterskan varför hon skulle bemöta honom annorlunda än andra barn. Mätvärden hittades på och lämnades till läkaren som gjorde sin bedömning på felaktiga grunder. När besvären på nytt blossade upp, menade både sjuksköterska och läkare att det inte fanns något att göra. Pojken hade smärtor, men fick ingen smärtlindring. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00904** Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Upplevt mycket bristfälligt omhändertagande på avdelning En kvinna inkom med ambulans till sjukhus då hon hade fallit från en höjd på cirka tre meter och ådrog sig då sprickor i höft och rygg. Hon blev inlagd på en vårdavdelning, där hon anser att omvårdnaden och bemötandet av personal var bristfälligt. Hon fick inte tillräcklig hjälp med t.ex. toalettbesök och personal ska ha bemött henne dåligt då de sagt att de hade mycket att göra. Anmälaren har också klagomål på att en sjuksköterska ska ha förringat hennes smärta. Hon anser också att hon blev utskriven för snabbt utan adekvat undersökning då hon hade smärta och det fanns risk för fall. Kvinnan har även synpunkter på felaktigheter i journalen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00913** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Får inte hjälp med besvärande utslag av specialistläkare En kvinna med utslag har från sin vårdcentral fått remiss till hudkliniken där hon gått i mer än ett år. Specialistläkare har konstaterat nässelutslag. Kvinnan har ordinerats allergimedicinering dagligen. Hon har även fått utslag i halsen men läkaren har sagt att det inte är nässelutslag. Kvinnan anser att hon inte fått hjälp för sina besvär och inte blivit hänvisad vidare. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00916** Resultat Resultat	Felbehandling vid operation ledde till ögonskada En kvinna genomgick en operation vid mottagning på sjukhus, men ögat skadades och hon är nu blind på det ögat. Anmälaren ifrågasätter hur operationen genomfördes. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00917** Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Svårigheter att kissa efter blindtarmsoperation En kvinna genomgick en operation av blindtarmen. Efter operationen kunde hon inte kissa. Trots att det nu gått flera veckor har hon fortfarande kateter för att kunna tömma blåsan och kissa. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00955** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Yrsel och hastigt påkommen dövhet behandlades inte En man kom till akutmottagningen med hastigt påkommen yrsel och plötslig dövhet. Han blev undersökt, men ingen läkare noterades hans dövhet och då han inte fick korrekt behandling från början kommer hörselnedsättningen troligtvis att bli permanent. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-00956** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Utebliven anteckning i journalen om komplikation En kvinna opererades i ryggen. Efter kirurgin uppdagades en nervskada i båda händerna samt ena benet. Innan hon skrevs ut kom en sjuksköterska och informerade och beklagade att nervbesvären berodde på att han hade lagt hennes fel och att han var ledsen för det. Opererande läkare menar att operationen gick utmärkt och att besvären inte beror på den. Notering från sjuksköterskan saknas i journaler varpå kvinnan inte kan få ut ersättning som kompensation. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01038** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Operationen kunde inte genomföras då verktyg saknades En kvinna genomgick en operation på akutsjukhus för att avlägsna spikar och skruvar från en tidigare fraktur. Vid ingreppet uppmärksammades att de verktyg som behövdes inte fanns på plats och operationen avslutades. Vid nästa tillfälle fick kvinnan ett återbud till operation bara två dagar innan. Hon hade då begärt semester från sitt arbete. Hon är missnöjd med den bristfälliga hanteringen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01073** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Bristande behandling på akutsjukhus En kvinna gjorde en operation på ett akutsjukhus. Hon blev utskriven från avdelningen flera gånger trots att det framgick i journalen att hon var svullen över operationsområdet. Till slut upptäckte man en inre blödning och kvinnan fick göra ytterligare två operationer. Hon fick som resultat av detta nedsatt känsel. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01090** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Upptäckte en diagnos i journalen som läkaren inte informerat om En kvinna upptäckte i sin patientjournal att man för över ett år sedan skrivit att man funnit begynnande demens hos henne. Detta har hon aldrig informerats om och läkarna har inte tid att förklara detta för henne nu heller. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01099** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Otillräckligt undersökt på akutmottagning En gravid kvinna åkte till akutmottagningen med kraftig ryggvärk och nedsatt känsel nedanför midjan. Hon blev undersökt och fick övningar med sig hem, smärtlindrande läkemedel. Senare uppmärksammades ett massivt diskbråck som gett permanenta skador. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01114** Administrativ hantering Intyg Vård och behandling Behandling	Nekad sjukreseintyg En kvinna har behandlats på en ortopedisk klinik och fått benet gipsat. Då kvinnan frågar personal om hon kan få sjukresa hem så nekas detta enligt kvinnan eftersom att personal har fått order om att inte längre bevilja sjukresor. Kvinnan ifrågasätter detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01164** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Fostret dog innan förlossningen En gravid kvinna som väntade sitt första barn, gick på barnmorskemottagning där något problem med fostrets hjärta konstaterades. Flera kontroller gjordes på sjukhuset. Några veckor innan beräknad förlossning gick vattnet och paret åkte in till förlossningen för kontroll. Enligt kontrollerna slog barnets hjärta bra. Paret fick åka hem för att invänta förlossningens start. När läkaren dagen efter konstaterade att barnets hjärta inte slog föreslog läkaren på nytt att paret kunde åkta hem för att återkomma nästa dag. Paret vägrad detta. Läkarna som anmälaren och kvinnan har träffat på sjukhuset menar att barnets hjärtproblem inte är den huvudsakliga orsaken till att barnet avled. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01222** Vård och behandling Behandling	Får inte hjälp med skador i ansiktet En man har efter våld mot ansiktet fått en asymmetri han önskar hjälp med. Husläkaren har remitterat honom till akutsjukhus, men där fick han ingen ordentlig undersökning och utredning och fick inga förslag på åtgärder. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01224** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Nål kvarglömd i sår på akutmottagning En kvinna fick en skada på armen som syddes av en läkare vid en akutmottagning. Efter några månader såg hon det var något som stack ut ur såret men trodde att det var ett stygn. Kvinna pillade på den biten som stack ut och kunde till slut dra ut den med en pincett. Det visade sig att det var en bit av nålen som satt kvar i såret. Den hade suttit i såret i mer än fem månader. Hon ska nu genomgå en röntgen för att se om hela nålen kommit ut. Kvinnan hade haft ont i armen och domningar i fingrarna. När hon påtalade detta till vårdpersonalen fick hon höra att det upp till ett år innan såret läkt helt och hållet. Kvinnan hade fortsatt smärta där nålen hade suttit. Kvinnan anmälde till patientnämnden för att förhindra att någon annan råkar ut för samma sak. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01227** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Sjukvården lämnade ut för mycket journalhandlingar till ett försäkringsbolag En mamma anmäler att sjukvården lämnat ut onödigt mycket journalanteckningar till familjens försäkringsbolag där ett pågående skadeärende handläggs. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01241** Resultat Resultat Kommunikation Information	Komplikationer efter en operation En pojke genomgick en operation av blindtarmen. Såret sprack sedan och det bildades var i buken med allvarlig infektion som följd. Pojken drabbades därefter med psykiska besvär på grund av påfrestningen. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01250** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Behandling utan resultat och kränkande journaltext En kvinna fick behandling vid ett akutsjukhus på grund av sköldkörtelproblematik. Hon sattes in på läkemedel men ett år senare mådde hon inte bättre, trots detta sattes medicineringen ut. Enligt läkaren är hennes värden bra och hon har informerats om att hon kommer att må på detta sätt. Kvinnan har också genom ett besök vid en annan vårdgivare fått veta att det står i hennes journal att hon mår bra och att hennes problem är på ett annat plan. Hon tycker att detta är kränkande. Kvinnan menar också att läkarbesöken varit få och korta vid sjukhusets specialistmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01284** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Delaktig	Lång väntan vid akutsjukhus En äldre kvinna fick ligga på en brits i ett iskallt rum vid ett akutsjukhus i många timmar. Till sist fick hon träffa en läkare som tog blodprov och konstaterade att hon skulle följas upp av husläkare. Kvinnan har full förståelse för att akuta fall måste gå först, men det nonchalanta uppträdandet av personal som hastigt tittade in vid ett par tillfällen har hon svårt att tolerera. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01297** Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande Patienten blev inskriven vid akutsjukhus, det hade uppstått skada i foten. Han blev illa bemötta, personalen var otrevlig och nedlåtande. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01301** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid för bedömning av andningsuppehåll En man remitterades av sin husläkare till akutsjukhus för bedömning av andningsuppehåll under sömn. Väntetiden för bedömning hos specialistläkare överstiger vårdgarantin och det finns inte någon annan vårdgivare att remittera till. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01307** Vård och behandling Läkemedel	Skador av medicin Anmälaren lider av cancersjukdom och uppfattar att medicineringen skadat honom, han ansåg att medicineringen var onödigt stark, då han inte led av spridd cancer. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01311** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i undersökning och behandling av skadad fot En man föll vid flera tillfällen och upplevde att foten vek sig. Han kontaktade närakutmottagning och fick råd, men ingen mer omfattande utredning eller undersökning genomfördes. Flera fall senare konstaterade en läkare att ledbanden är skadade i foten och måste åtgärdas, troligtvis via operation.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01331** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Läkemedel	Synpunkter på bristande kontinuitet i samband med nyinsjuknande i cancer En kvinna hamnade på sjukhus med diffusa buksmärtor, trötthet och svettningar. På sjukhuset diagnostiserades hon med äggstockscancer. Under vårdtiden flyttades hon runt mellan olika avdelningar på grund av platsbrist. När hon skrevs ut glömde de skriva ut läkemedel till henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01365** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Kommunikation Information	Långdragen förlossning med komplikationer En kvinna väntade sitt första barn. Förlossningen sattes igång men blev långdragen. Tillslut avslutades förlossningen med ett akut kejsarsnitt. Kvinnan blödde och fick opereras ytterligare en gång. Kvinna fortsatte blöda och skickades till ett annat sjukhus för fortsatt operativ åtgärd. Kvinnan beskriver att hennes anhörig inte fick information om vad som hände. Kvinnan fick komplikationer efteråt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01422** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Felaktig information och bristande bemötande En tonåring var med om en skidolycka i fjällen. Läkaren på den lokala hälsocentralen hade varit i kontakt med bakjouren på akutsjukhuset i Stockholm om att tonåringen skulle vara på plats i hemregionen inom två dagar för att genomgå en operation. När tonåringen kom till sjukhuset med modern fick de träffa en läkare som var otrevlig och inte tillmötesgående. Denna hävdade att ingen läkare hört av sig från hälsocentralen i fjällen varvid tonåringens mor kontaktade hälsocentralen för att kontrollera uppgifterna igen. Läkaren på akutsjukhuset vägrade lyssna till modern och tonåringen. Läkaren började argumentera om att det fanns andra mer prioriterade fall att operera och frågade om modern inte följt det som skrivits i media om den personalbrist som råder inom stadens akutmottagningar. Familjen kände sig ifrågasatta och sårade över läkarens bemötande. Efter fem timmar på akutsjukhuset åkte familjen hem utan någon operationstid. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2002-01452** Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter behandling av svårt sjuk anhörig En kvinna drabbades av en allvarlig lungsjukdom vilken hon sedermera avled i sviterna av. Anhöriga ifrågasätter nu om kvinnan fick rätt behandling av sjukdomen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2003-01468** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Brister i vård, behandling och bemötande av ung person på sjukhus Ett pojke i övre tonåren med en tarmdiagnos fick en komplikation i ändtarmen som krävde sjukhusvård och åtgärd. Han fick vänta på operationen och hade svår smärta. Efter operationen kvarstod smärtan och anmälaren beskrev att pojken inte blev lyssnad på och tagen på allvar. Smärtorna kvarstod trots given smärtlindring och planering gjordes för hemgång utan närmare undersökning trots att pojken hade smärta. Då anmälaren skulle hämta ut det ordinerade läkemedlet på apoteket ringde apotekspersonalen till sjukhuset och fick prata med läkaren. Läkaren ansåg att det var onormalt med de symtom som pojken uppvisade efter den operativa åtgärden och de fick åka in till sjukhuset igen. Där upptäckte läkaren att den opererande läkaren har lagt in en kompress i operationssåret vilket orsakade smärtan. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2003-01500** Kommunikation Information	Vill komma i kontakt med andra medpatienter En mamma till ett barn med plexusskada vill ha hjälp att komma i kontakt med andra jämnåriga barn och anhöriga med samma skada. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2003-01651** Kommunikation Information	Bristande kommunikation och återkoppling En kvinna genomgick en hjärtoperation på ett annat sjukhus. Hon drabbades av synbortfall med lades inte in på det sjukhus där hon hade opererats. Kvinnan sökte sig då till detta sjukhus där man kunde konstatera att hon fått mindre blodproppar i hjärnan. Kvinnan vänder sig mot att kommunikationen mellan sjukhusen brustit och att hon inte blivit kallad till återbesök på sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V2003-01895** Resultat Resultat	Svåra komplikationer efter operationer En man genomgick ett antal operationer. Efter operationerna har han drabbats av permanenta skador på stämbanden så att han idag endast kan viska. Han drabbades även blod och vätska i lungsäcken som läkarna försökte avlägsna genom nya operationer i lungor och rygg, vilket också orsakade smärta i ryggen. I journalen står att han är komplikationsfri, men det stämmer inte enligt mannen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00039** Kommunikation Bemötande	Brister i sjuksköterskans bemötande i samband med missfall En kvinna sökte sjukvård med symtom på missfall. Hon upplevde brister i sjuksköterskans bemötande. Kvinna kände sig kränkt och att sjuksköterskan var oprofessionell. Kvinnan anser att det kan finnas risk för psykisk ohälsa vid vård utan empati. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00062** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Äldre kvinna nekades undersökning och behandling på akutmottagning En äldre kvinna hade av sin vårdcentral remitterats akut till en akutmottagning på grund av besvär med vätska i buken. Läkaren som undersökte kvinnan bedömde att hon inte skulle utredas eller behandlas akut. Efter en vecka hamnade kvinnan på ett annat sjukhus och blev inlagd där. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00066** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Oklarhet och bristande valfrihet kring läkemedelsbehandling En man som behandlades med blodförtunnande läkemedel fick provtagning och behandling vid ett akutsjukhus. Han informerades om att en viss vårdcentral skulle ta över dessa uppgifter och att det inte skulle bli någon skillnad. Mannen har nu fått två doseringsutlåtanden och två tider för att ta prov, ett från sjukhuset och ett från vårdcentralen. Mannen ifrågasätter att sjukhuset remitterat till en viss vårdcentral för detta, han menar att patienter ska kunna välja vilken vårdcentral de vill. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har bytt vårdcentral och anser att ärendet är avklarat för hans del. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** **V2001-00069** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter bemötande och behandling på akutmottagning En kvinna har sökt vård på en akutmottagning för magsmärtor. På mottagningen upplevde kvinnan att hon blev bemött på ett nedsättande sätt av personal som inte tog henne på allvar. Blev undersökt av en läkare som bedömde att det inte var något allvarligt. Det upptäcktes senare att kvinnan hade en brusten blindtarm. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00139** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bristande smärtlindring och förvägrad operation En kvinna har synpunkter på bristande smärtlindring och att operation inte utfördes vid ett akutsjukhus när hennes nu avlidna dotter var sjuk i cancer. Kvinnan har också synpunkter på kommunikation och att hon inte fått någon rimlig förklaring till sjukhusets agerande samt att sjukhuset inte gjort något lex Maria-anmälan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00143** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Svårt för cancerpatient att nå behandlande läkare En kvinna med cancer har i flera månader försökt att nå sin behandlande läkare utan resultat. Hon har även frågor om vårdplan och patientens delaktighet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått kontakt med läkaren på sjukhuset. Anmälaren får information om att enligt Hälso- och sjukvårdslagen och patientlagen ska hälso- och sjukvården så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten. Anmälaren vill därmed att ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00145** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fick inte sin patientjournal omedelbart En kvinna bad i receptionen om sina patientjournaler från en förlossningsklinik. Journalerna lämnades inte ut omedelbart och kvinnan ombads kontakta en medicinsk sekreterare. Åtgärd: Kvinnan informerades om regelverket. Som patient ska man vanligtvis inte behöva vänta mer än högst några dagar på att få ta del av sin journal. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00179** Vård och behandling Behandling	Bristande kontinuitet i behandlingen på sjukhus En kvinna med en njursjukdom och högt blodtryck och följs på en mottagning vid ett akutsjukhus. Hon har fått byta läkare så många gånger att hon inte längre vet vem som är ansvarig för hennes vård. Hon får ingen återkoppling efter provtagning och detta skapade oro. Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00181** Tillgänglighet Väntetider i vården	Långa väntetider för utprovning av hjälpmedel En man kommer att få vänta i sju månader för att få komma till arbetsterapeut på akutsjukhus för hjälpmedelsutprovning. Det är hans läkare som har hänvisat honom dit. Väntetiderna beror på personalsituationen. Mannen är i behov av hjälpmedel nu. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar mannen till rehab där han bor för ordination av hjälpmedel. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** **V2001-00190** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Slarv och försummelse vid cancervård I samband med läkarbyte har en kvinna med cancersjukdom erfarit att det varit mycket slarv och försummelse gällande hennes vård. Läkaren har missat att skicka remisser, läsa av remissvar från röntgenundersökning, inte informerat kvinnan om inställt läkarbesök och inte varit tillräckligt förberedd inför de läkarbesök som varit. Kvinnan är i slutet av sin cancerbehandling men vill inte tänka på hur det skulle varit om hon varit nyinsjuknad och läkaren då skulle arbetat på det viset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med någon underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00197** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Läkemedel	Fick vänta länge på akutmottagning med blindtarmsinflammation En kvinna med kraftig buksmärta remitterades till akutmottagning från närakutmottagning. Hon tvingades vänta länge på hjälp och fick bristande smärtlindring under tiden. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00200** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Brister i läkarens bemötande och intresse vid besök i barnsjukvård Ett litet barn gick på neurologisk utredning på sjukhuset. Familjen fick en akut tid på specialistmottagningen då barnet fått nya symtom. Anmälaren beskrev ett otrevligt bemötande av läkaren. Läkaren visade brist på intresse för barnets symtom och föräldrarnas oro. Läkaren ställde också irrelevanta frågor. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** **V2001-00209** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Får ingen återkoppling om tillstånd och behandling hjälper inte En kvinna som är patient vid en mottagning på ett akutsjukhus har frekvent drabbats av problem som oroar henne. Kvinnan har efter sitt senaste besök på mottagningen blivit lovad återkoppling av en läkare med det har inte skett. Hon har vid ett tillfälle när hon drabbades av besväret tvingats uppsöka akutmottagning vid akutsjukhus och med hjälp av injektioner lyckats häva tillståndet. Kvinnan har hört av sig till mottagningen flera gånger men ingen återkommer till henne. Hon tycker att hennes besvär blivit allvarligare och att den medicin hon fått inte hjälper. Hon menar att hon behöver få information om vad som orsakar problemet. Åtgärd: Yttrande inhämtades från chef vid berörd verksamhet. Han informerade om att kvinnan remitterats till mottagningen och varit på nybesök där utredning gjordes. Efter bedömning hade hon blivit insatt på behandling med tabletter i förebyggande syfte. Hon hade därefter varit på återbesök hos en annan läkare. Denne skulle följa upp patienten med telefonkontakt några dagar senare efter avstämning med specialist. Det fanns dock ingen dokumentation i journalen om sådan telefonkontakt. Läkaren hade uppgett att han ringt men inte fått svar. Det fanns heller ingen dokumentation i journalen från omvårdnadspersonalen på mottagningen om att patienten försökt komma i kontakt med läkare därefter. En ny remiss inkom avseende samma besvär knappt ett år senare och patienten fick då träffa en annan läkare. Återbesök hos denne var inplanerat för uppföljning. Chefen menade att den medicinska handläggningen sammanfattningsvis varit korrekt, vid diagnosen finns begränsade behandlingsalternativ och symtomen går oftast spontant i regress. De läkare under specialistutbildning som patienten träffade tjänstgör oftast under en period på mottagningen, om en läkare slutar sin placering bokas patienten ofta till en annan som i detta fall. Chefen menade att en ny kontakt borde ha tagits efter den uteblivna telefonkontakten, att det inte gjordes var beklagligt och läkaren var informerad om det. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle där man lyfter vikten av rutiner rörande dokumentation när patienter hört av sig. Genmälet bifogas avslutsskrivelsen till sjukhuset. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00230** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Ingen uppföljning eller kontakt efter stomioperation En man opererades i tarmarna för över två år sedan och bär sedan dess en stomipåse. En närstående till mannen är orolig för hans tillstånd. Han anser att mannen bara lämnats vind för våg efter operationen utan uppföljning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00243** Administrativ hantering Brister i hantering	Skrämd av kallelse Anmälaren hade tidigare erhållit behandling mot bröstcancer, genomgått operation, upplevt fint bemötande och hade förhoppning om att cancersjukdomen inte skulle sprida sig. Hon drabbades av stark oro då hon fick en kallelse till onkologen, hon var inbokad hos onkologen dagen innan hon hade tid hos sin kirurg, denne kirurg skulle då lämna analysbesked. Kallelsen till onkologen fick henne övertygad om att tumören spridit sig och att hon skulle ordineras cellgifter, kanske även strålning. Hon anser att hon blev uppskrämd alldeles i onödan eftersom ingen spridning skett. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00282** Vård och behandling Läkemedel	Synpunkter på vård för närstående En anmälare har synpunkter på hur en närstående har omhändertagits på en avdelning på ett akutsjukhus gällande läkemedelsförändringar och tillsyn. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** **V2001-00341** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Uteblivet besked och lång väntan En kvinna har fått en remiss till neurologspecialist till akutsjukhus. På remissen står skyndsam åtgärd. Kvinnan har hört av sig till akutsjukhuset men utan att få besked om när hon kan få åtgärd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00354** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig	Behov av trygghet och anpassad vård inte tillgodosett En mamma till ett litet autistiskt barn upplever att barnet blev bristande bemött och fick bristande behandling av personal på barnakut. Barnet hade efter vinterkräksjuka med hög feber inte intagit mat eller dryck. Mamman var vid besöket tydlig med barnets behov av lugn och icke närkontakt om möjligt. Det står även i journalen att barnet är i behov av att sövas eller att hon får lugnande inför behandling. Mamman bad om att söva barnet för att infart skulle vara möjlig att sätta, vilket hon nekades. Hon bad även om att få sista i ett annan rum än i väntrummet, då detta gjorde barnet orolig, vilket inte var görligt. När barnet efter nio timmar på akuten fick näsblod gav man lugnande och satte dropp för uttorkning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00356** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Hjälpmedel tillhandahålls inte inom rimlig tid En döv kvinna har fått besked om att det är 2-4 månaders väntetid på att få ny bildtelefon. Den hon har är 9 år gammal och fungerar inte alls. Kvinnan påpekar att det för andra hörande personer bara är att köpa en ny fungerande telefon omgående. Kvinnan kommer inte kunna ha kontakt med omvärlden och kan till exempel inte larma 112 utan bildtelefon. Hon menar att det är oacceptabelt. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00358** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Oklar diagnos trots många besök hos läkare Trots att en man varit patient på en specialistklinik på akutsjukhus är det oklart vilken diagnos han har. Han är besviken över att läkarna alltid är så oklara i sin information. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan handläggning.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00412** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Förlängd vårdtid på grund av trasig apparat vid behandling En man drabbades av ett sjukdomstillstånd och informerades om att han skulle behöva vårdas inneliggande på akutsjukhus ungefär ett dygn. Vårdtiden blev dock två veckor. Enligt mannen berodde detta på att en trasig apparat användes i hans behandling. Mannen och hans närstående påtalade att apparaten betedde sig konstigt men detta hörsammades inte av personalen. När mannen slutligen fick en ny apparat, eftersom den han hade skulle återlämnas till annan verksamhet, så blev han genast bättre och skrevs ut samma dag. Mannen vill bli kompenserad ekonomiskt för sjukhuskostnader och att han behövde vara sjukskriven från sitt arbete i onödan. Mannen har efter händelsen drabbats av samma problem igen och då åter behandlats vid sjukhuset, den gången blev vårdtiden dock bara tre dagar och han kunde återgå till arbetet direkt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet registreras enligt önskemål och avslutas därefter.

Epost **Akutsjukhus** **V2001-00438** Resultat Resultat	Intravenös infart spruckit och gett vävnadsskada på ett litet barn Ett litet barn låg på sjukhus och hade en intravenös infart för administrering av läkemedel och vätska. Infarten sprack och infusionerna spreds ut i vävnaden och orsakade skada djupt ner under huden. Barnet behöver fortfarande lägga om skadan flera veckor efter händelsen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00441** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Resursbrist i vården En kvinna lyfter den pågående ohållbara situationen för personalen på ett akutsjukhus där arbetsbelastningen är övermäktig. Kvinna inkom med ambulans till akutmottagningen. Kvinnan upplevde samma kaos på akuten som på vårdavdelningen. Personalen hade inte tid för alla patienter. Framför allt de äldre drabbades. Sjuksköterskan som skulle sätta nålen var stressad och darrade på handen. Kvinnan var tungt medicinerad och smärtpåverkad, men skrevs ändå ut. Kvinnan inkom återigen efter ett dygn, även denna gång med ambulans. Då först undersöktes hon med en magnetkameraundersökning. Man planerade för att sända kvinnan till annan vårdinstans för operation, men hon fick vänta i ytterligare två dygn. Under tiden hade hon oerhörd smärta. Först nekas hon liggande transport, men då hon stod på sig gick man med på detta. Kvinnan opererades därefter. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00484** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Nekad vård som inte journalförts. En kvinna som vände sig till en akutmottagning vid ett sjukhus fick ingen hjälp för sina besvär av läkare som ansåg att kvinnan skulle åka hem. Hennes besök har inte journalförts heller. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren både muntligt och skriftligt och lämnat meddelande samt uppmanat henne att inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00512** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Fördröjd utredning som innebar lång väntetid En man tillbringade fjorton timmar på akutmottagningen vid ett akutsjukhus. Mannen hade ett misstänkt virus och han menar att läkarna inte visste hur de skulle hantera detta eftersom den läkare som de försökte konsultera vid ett annat sjukhus var oanträffbar under en hel natt. Mannen tycker att det inte verkade finnas någon plan för hans vistelse på akuten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00548** Kommunikation Information	Otydlig information och oklara besked En kvinna har synpunkter på information gällande remisshantering vid assisterad befruktning för samkönat par vid en specialistklinik vid ett akutsjukhus. Hon anser att det finns mycket otydligheter och de får olika besked beroende på vem de har varit i kontakt med. Anmälaren menar också att reglerna som står på vårdgivarens hemsida inte överensstämmer med de regler som de förmedlar via telefon. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Epost **Akutsjukhus** **V2001-00617** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Läkemedel	Får inte kontakt med mottagningen Anmälaren har varit sjuk i fyra år, kronisk bukspottkörtelinflammation, och har under denna tid haft kontakt med sjukhus och ordinerats stora mängder smärtstillande. Hon har genomgått fem operationer men har inte blivit förbättrad. Hon är nu i behov av förnyad ordination men har svårt att upprätta kontakt med mottagningen då hennes läkare har slutat. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00624** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Felaktig diagnos som har lett till lidande En äldre man har otaliga gånger genomgått olika typer av undersökningar av specialister vid ett sjukhus utan att kunna få hjälp. En gång framförde han vilket preparat som eventuellt skulle kunna hjälpa hans värk men nekades detta av en läkare. Senare vid andra sammanhang fick han preparatet utskrivet av annan läkare och värken var plötslig borta. En annan läkare vid en vårdcentral ställde rätt diagnos gällande hans andra besvär. Han har nu, efter drygt två månaders lidande fått en diagnos och mått bättre. Han anser att det var märkligt att ett flertal antal läkare inte har kunnat diagnostisera honom. Drygt två månaders lidande och besvär hade kunnat besparas honom i så fall. Han anser att han har utsatts för åldersdiskriminering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och Löf (patientförsäkringen). Han vill inte driva ärendet vidare utan nöjer sig med att ärendet finns med i statistiken. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00647** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Operation sköts upp trots information om att den skulle ske En man skulle genomgå en planerad operation vid ett akutsjukhus men det var oklart när den skulle bli av mer exakt. Han väcktes så plötsligt mycket tidigt en morgon och skulle snabbt göra sig klar för operation, mannen informerades om att han stod först i kön för dagen. Trots detta fick han se den ena patienten efter den andra bli inkörd för operation medan han själv fick vänta. Senare på dagen informerades han om att han tyvärr inte skulle bli opererad den här dagen utan fick tillbringa ännu en natt på sjukhuset. Hans närstående som kontaktar förvaltningen tycker att hanteringen var respektlös. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjligheten att söka eventuell ersättning för sent inställd operation. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00649** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Otrevligt bemötande En kvinna har synpunkter på dåligt bemötande av personal på en barnakutmottagning vid ett sjukhus när hon sökte vård för sin minderåriga son. personalen som tog emot familjen hälsade inte vilket kändes otrevligt. Personalen informerade med en snäsig ton att mamman skulle åka till en närakutmottagning som var 15 minuters promenad bort. Hon fick bära barnet som vägde cirka 15 kilo. På närakuten fick hon samma sura bemötande när hon berättade att hon blev hänvisad dit från barnakuten. Till närakuten vänder man sig bara om man är allvarligt sjuk eller håller på att dö, lär personalen sagt. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och på begäran skickat en blankett till henne samt kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** **V2001-00730** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Behandling	Felaktig information och utebliven undersökning samt behandling En kvinna framför att två läkare uppmanade henne att stanna kvar för observation vid ett akutsjukhus. På morgonen därpå kom läkarna och talade om för henne att lämna sjukhuset då de inte hade lediga platser. De skickade hem henne med samma besvär som när hon hade kommit dit. De bemötte henne också på ett otrevligt sätt och det gick inte att prata med dem då de alltid hyschade mot henne. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och informerat henne om hur hon skulle kunna driva sitt ärende vidare. Anmälaren nöjer sig med att ärendet finns med i statistiken och inte önskar driva ärendet vidare. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00752** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Komplikationer efter bröstoperation En kvinna gjorde en bröstoperation på grund av ärftlighet för bröstcancer. Implantat opererades in. Kvinnan är egen företagare med tungt arbete. Hon fick efter sedvanlig sjukskrivning och därefter råd att börja arbeta men utan att lyfta tungt vilket var omöjligt med hänsyn till att hon var ensam i företaget och hade ett tungt arbete. Hon har synpunkter på de komplikationer som drabbade henne efter operationen. Anmälaren menar att vårdgivaren lägger skulden på henne för de komplikationer som drabbat henne. En ny operation fick göras. Hon har frågor till vårdgivaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00763** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Komplikation på grund av lång väntetid En mans blindtarm brast utan att personal vid ett akutsjukhus märkte det. Efter åtta timmars väntetid röntgades han och en operation bokades samma kväll men sköts upp till dagen efter. Då upptäckte man att blindtarmen var brusten vilket gjorde operationen och tillfrisknandet mycket komplicerat. Sedan blev mannen hemskickad förvånansvärt tidigt, så han fick åka in akut igen och ligga kvar några dagar. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälan som enbart önskar att ärendet registreras och används i statistiken. Anmälaren har informerats om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00766** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Dålig behandling samt dåligt bemötande En kvinna har fått dålig behandling samt dåligt bemötande av två personal vid en specialistmottagning vid ett sjukhus Åtgärd: Förvaltningen har ringt anmälaren som inte hade möjlighet att prata. Kommer överens att anmälaren hör av sig under telefontid när det passar henne. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V2001-00767** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Kvinna har inte möjlighet att välja vilket fysiologilab hon ska undersökas på En kvinna följs via en reumatologisk mottagning på ett akutsjukhus. Varje år behöver hon kolla sin lungfunktion och det görs på ett fysiologlab. Kvinnan vill kunna välja vilket fysiologlab hon ska gå till men det verkar vara svårt att ordna remiss och hon har fått olika besked om vad som gäller. Åtgärd: Anmälaren har fått svar på sin fråga direkt i telefonsamtal. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** **V2002-00794** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Omvårdnad	Otrevliga och oprofessionella kommentarer i samband med åtgärd En kvinna som lades in vid ett akutsjukhus skulle få en urinkateter efter att under lång tid haft svårt att tömma urinblåsan. Den sköterska som skulle göra detta misslyckades dock efter att ha försökt i trettio minuter. Under försöket fällde sköterskan kommentarer som fick anmälaren att bli mycket rädd och hon menar att det som sades var oprofessionellt och otrevligt. Anmälaren fick höra att hon inte såg ut som andra och att sköterskan hoppades att kvinnan inte skulle spricka. Detta var ångestskapande för henne och hon har tänkt mycket på det efteråt. Anmälaren och sköterskan var ensamma i rummet när detta sades, senare blev situationen mer dramatisk och många personer tillkallades, enligt kvinnan var bemötandet från dessa läkare och sköterskor fantastiskt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-00813** Vård och behandling Behandling	Bristande behandling efter operation En kvinna genomgick en operation vid ett akutsjukhus. Kvinnan lider av en sjukdom och när hon uppvisade symtom på denna efter operationen menar hon att vården gick fel. Sjuksköterskan på avdelningen hade inte information eller mandat att ge rätt behandling. Kvinnan är angelägen om att personal vid sjukhuset informeras om hur sjukdomen ska hanteras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-00856** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Missad cancerdiagnos En kvinna hade tidigare haft cancer och efter en stor operation så förklarades hon frisk. Men hon drabbades av onaturliga smärtor som hon sökte hjälp för. Efter flera undersökningar kunde man konstatera att läkarna hade missat att cancern kommit tillbaka. Vid ett tillfälle gavs rådet att hon skulle besöka en dietist då läkaren misstänkte matallergier. Anhöriga menar om vården hade tagit kvinnans besvär på allvar hade det funnits goda möjligheter till överlevnad. Anhörig anser att de ansvariga för kvinnans vård har orsakat den framlidna kvinnan och hennes familj sorg och smärta på grund av kvinnans bortgång. Den anhörige anser att detta inte borde kunna ske under några som helst omständigheter och krävde nya rutiner för att undvika framtida liknande fall. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-00903** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på rutiner och ansvar på förlossning och BB En kvinna väntade sitt första barn. Hon har en psykiatrisk diagnos och under graviditeten gjordes en planering inför förlossning och första tiden med barnet. Förlossningen sattes igång på grund av stort barn. Kvinnan upplevde att personalen inte hade läst hennes förlossningsplanering. Förlossningen avslutades med ett akut kejsarsnitt och barnet fick vård några timmar på neonatalavdelning. Anmälaren drabbades av depression som inte personalen observerade. Första tiden med barnet har varit jobbig enligt anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-00906** Kommunikation Bemötande	Bemötande och ifrågasättande av förälder som sökt vård för barn Ett litet barn som hade ramlat ned från skötbordet sökte med förälder vård på barnakutmottagningen på sjukhuset. Anmälaren har synpunkter på läkarens bemötande. Anmälaren kände sig ifrågasatt och inte trodd på när anmälaren beskrev höjden på skötbordet. Läkaren menade att skötbordet var högre än vad anmälarens bedömning. Anmälaren kände sig illa bemött och orättvist behandlad. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** **V2002-00909** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Ifrågasätter vård och utskrivningsplanering En man har vårdats på ett akutsjukhus efter en hjärnblödning. Enligt mannens anhörig skrevs han ut utan adekvat behandling och samordning med kommunen. Blev därefter tvungen att åter söka akut vård med en förvärrad blödning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-00935** Kommunikation Bemötande	Bemötande i samband med planering av kejsarsnitt En kvinna som hade ett möte med en läkare för att få planerat kejsarsnitt godkänt upplevde ett oacceptabelt bemötande. Kvinnan hade några veckor kvar till förlossningsdatum och kände sig kränkt över läkarens bemötande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-00940** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Behandlingsplan saknas En man efterfrågar en behandlingsplan och en vårdkoordinator. Försäkringskassan ifrågasätter hans intyg. Mannen har ett flertal diagnoser. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om rehabiliteringskoordinatorer. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-00952** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades undersökning på ögonsjukhus En kvinna har av både en vårdcentral och en specialistklinik remitterats till ett ögonsjukhus. Båda remisserna nekades med motiveringen att sjukhusets resurser är till för dem med mer allvarliga besvär än det kvinnan har. Kvinnan anser ändå att hon har rätt att få bli bedömd av en specialistläkare på ögonsjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att vårdgivaren har gjort en medicinsk bedömning av remissen. Kvinnan har också tydligt fått vårdgivarens förklaring till varför remitteringen nekats och förstått den. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-00999** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Nekad besök i remissvar En man remitterades av specialistläkare till ett akutsjukhus rörande behandling. Remissen besvarades dock med att mannen inte kunde tas emot. Mannen har synpunkter på detta och att vårdgarantin inte hålls. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om vårdgarantikansliet. Anmälaren har därefter framfört att vårdgarantikansliet omhändertagit hans fall men att han önskar registrering för statistikens skull. Ärendet hos patientnämnden avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01005** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Nyupptäckt orsak till förstoppning hos barn En pojke opererades och man tog bort en utväxt som orsakat förstoppning sedan födseln. Föräldrarna har tidigt påpekat till både barnavårdscentralen och andra barnläkare att något inte var normalt med pojkens toalettvanor. Nu har operationen hjälpt pojken så att han inte har förstoppning längre men han har fortfarande jobbigt med att gå på toaletten. Föräldrarna anser att detta borde ha upptäckts och åtgärdats mycket tidigare om vården hade lyssnat på föräldrarnas beskrivning vid olika läkarbesök. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** **V2002-01020** Vård och behandling Omvårdnad	Bristfällig omvårdnad resulterade i trycksår En kvinna som var inlagd på en vårdavdelning vid ett akutsjukhus drabbades av trycksår under vårdtiden. Personalen ska ha brustit i omvårdnaden, enligt en person som har hört av sig till förvaltningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01022** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Dubbla besked om sjukresa En kvinna genomgick handkirurgi på akutsjukhus. Sjukhuset ville att hon gå kvar på rehabilitering på sjukhuset. Då hon har svårt att ta sig på grund av flertalet sjukdomar utlovade läkaren sjukresor. När hon sedan skulle komma på rehabilitering kan de inte bevilja sjukresor. Anhöriga tycker att det var felaktigt att lova resorna. Kvinnan har inte möjlighet att åla kommunalt och hon har inte råd att ta taxi. Hon har frågat om sjukhuset kan remittera henne till annan vårdgivare närmare där hon bor men de vill att hon går kvar på sjukhuset. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till verksamhetschefen för dialog. Informerar om rätten till sjukresa.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01047** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Utebliven specialistvård En kvinna som tidigare behandlats för cancer ansågs av ett akutsjukhus färdigbehandlad när det gällde fertilitetsbehandling. Kvinnan fick vända sig till privat vård som ansåg att kvinnan behövde specialistvård. Hon har även sökt vård utomlands vilket inneburit stora kostnader. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01048** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Brister i bemötande och information Anmälaren lider av cancersjukdom och har pågående behandling vid akutsjukhus. Hon riktar synpunkter mot sin kontaktsjuksköterska. Anmälaren känner sig trakasserad. Kontaktsjuksköterskan ger begränsad information och bemöter anmälaren illa, till exempel skriker åt henne, och anmälaren känner sig förminskad. Kontaktsjuksköterskan missade att informera anmälaren om en läkartid. Kontaktsjuksköterska riktade även anklagelser mot anmälaren för att anmälaren missade komma till denna läkartid. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01055** Kommunikation Information	Bristande information efter operation En kvinna genomgick kirurgi i ryggen för ett år sedan. Resultatet blev inte bra. Kvinnan har därefter fått två nya diskbråck. Precis ovan och under tidigare operation. Kvinnan härleder dessa till tidigare operation. Hon anser att informationen var bristfällig om kommande komplikationer. Hon framför en önskan om förtydligade information både muntlig och skriftlig om sannolikheter att nya diskbråck uppkommer samt andra komplikationer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01075** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Skadad under blodprovstagning En kvinna var på ett laboratorium för blodprovstagning. Efter flera försök att ta blodprovet i armvecket försökte de ta provet från tummen. Hon upplevde att det gick som en elektrisk stöt genom hela tummen och har sedan dess haft besvär. Anmälaren sökte hjälp hos distriktsläkare och fick läkemedel för smärtan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** **V2002-01104** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Försenad utredning och diagnostisering En kvinna sökte vård för infekterade bölder flera gånger men fick inte korrekt utredning. Till viss del har vårdgivarna inte tagit kvinnans besvär på allvar eftersom hon har en psykiatrisk diagnos. Flera gånger har vården sagt att hon överdriver sina besvär. Kvinnan sökte hjälp via en digital applikation och fick hjälp med rätt behandling efter två år. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01105** Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande på akutmottagning En kvinna i tidig graviditet sökte gynekologisk akutmottagning. Efter några timmars väntan frågade en anhörig som var med vid besöket hur lång tid besöket kommer att ta. En vårdpersonal kommer in i rummet och skriker åt anhöriga och uppträder aggressivt. Anmälaren mår mycket dåligt av händelsen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01116** Ekonomi Patientavgifter	Kostnad för kejsarsnitt för icke svensk medborgare En kvinna som inte är svensk medborgare men söker uppehållstillstånd var gravid och förlossningen startade. Förlossningen drog ut på tiden och avslutades med ett akut kejsarsnitt. Paret har fått en faktura att betala för kejsarsnittet. Åtgärd: Enligt information från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har en person som inte är folkbokförd i landet och inte är EU medborgare, inte rätt till subventionerad sjukvård utan får stå för all kostnad för både akut, nödvändig och planerad vård. Ärendet avslutas på förvaltningen i befintligt skick efter att anmälaren har fått denna information.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01156** Resultat Resultat	Komplikationer efter hjärtoperation och bristande kommunikation mellan vårdgivare En kvinna genomgick en hjärtoperation. Hon drabbades av flera komplikationer och anser att vården brustit i att kommunicera mellan olika kliniker på samma sjukhus och mellan olika sjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01174** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Avsaknad av behandlingsplan och utdragen hantering En kvinna med cancerdiagnos upplevde avsaknad av behandlingsplan vid ett akutsjukhus. Kvinnan informerades först om planerad möjlig operation men fick några månader senare veta att detta inte var möjligt. Kvinnan menar att hon har flera olika läkarkontakter vilket ger en otrygghet och att kontakten med sjukhuset varit utdragen vilket inneburit ett stort lidande. Kvinnan har själv fått ta många kontakter kring sin behandling och hon menar att hon inte blivit lyssnad till. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01190** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Bedömning vid förlossning utan hänsyn till tidigare vårdhistorik En kvinna som väntade sitt första barn har synpunkter på att de bedömningar som gjordes vid förlossningskliniken i samband med förlossningsstart, gjordes utan hänsyn till hennes tidigare operation i livmoder. Förlossningen avslutades med ett akut kejsarsnitt då barnet var påverkat. Kvinnan fick en stor blödning då livmodern inte drog ihop sig vilket kunde bero på den tidigare gjorda operationen av stora muskelknutor i livmodern. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** **V2002-01230** Resultat Resultat Vård och behandling Omvårdnad	Drabbad av blodförgiftning under vårdtid En kvinna drabbades av blodförgiftning, sepsis, på grund av en venkateter som sattes i ena armen vid akutmottagningen på ett akutsjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01233** Kommunikation Delaktig	Diskriminerade bemötande En person har framfört hur en kvinna nekades stanna hos sin sjuke far som på grund av språkförbistring inte kunde kommunicera med personalen vid en psykiatrisk mottagning. Först fick kvinnan tillåtelse att stanna kvar men annan personalen skrek på henne och bad henne åka därifrån vilket uppfattades som diskriminering mot familjen på grund av deras etniska bakgrund. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som av personliga skäl inte vill gå vidare med ärendet. Kommer överens att avsluta ärendet.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01236** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande	Fördröjd operation, brister i bemötande Patienten är cancersjuk och vårdas på akutsjukhus. I samband med inläggningen fick hon information om att hon skulle genomgå operation. Det tog upp till en vecka innan operationen genomfördes. Patienten avled fem dagar efter operationen. Anmälaren har synpunkter på att det tog alltför lång tid innan operationen påbörjades. Dessutom är anmälaren kritisk till vissa läkares förhållningssätt, till exempel berättade en läkare att livsuppehållande insatser inte skulle vidtas om hennes hjärta skulle stanna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01244** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Få ej svar på meddelanden till specialistklinik En man har kontaktat en specialistmottagning genom ett formulär på mottagningens hemsida. Mannen fick efter flera veckors väntan inget svar på detta. Ifrågasätter att mottagningen verkar ha en kontaktväg som inte bevakas. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01255** Resultat Resultat	Missprydande ärr efter bukoperation En man genomgick en operation i höften. Efter hemkomst släppte några stygn och gult var började sippra ut ur operationssåret. Blodet koagulerade i såret som svällde upp som en boll. Han har också ett kvarstående fult ärr som gör att han inte vill visa sig i badbyxor om somrarna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01260** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Frågor om remittering utanför länet En kvinna har remitterats för behandling i slutenvård i annan region och hennes man undrar hur kost och logi bekostas. Åtgärd: Förvaltningen lämnar information om regelverket i Regionen som e-postas till anmälaren. Han är nöjd med det och ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01263** Tillgänglighet Väntetider i vården	Missnöje med den hyperhidrosbehandling som erbjuds i regionen En kvinna anmäler att det är långa väntetider för att få behandling för hyperhidros, extensiv svettning. Den vårdgivare som fått uppdraget kan inte heller ge ett preliminärt besked om väntetider. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** **V2002-01268** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Hög arbetsbelastning vid förlossningen orsakade skada på kvinnan En kvinna upplevde att det var hög arbetsbelastning i samband med hennes förlossning på sjukhuset. Hon fick en stor bristning som hon menar kanske inte hade blivit om förutsättningarna varit annorlunda. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01276** Kommunikation Information	Anhöriga ej kontaktade i tid för svårt sjuk kvinna En kvinna ifrågasätter det faktum att hon kontaktades för sent när hennes närstående var svårt sjuk. Kvinnans anhöriga han avlida innan kvinnan kunde ta sig till sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01278** Kommunikation Information	Bad om kompresser vid sjukbesök men erbjöds inga En man var och besökte en anhörig på en psykiatrisk vårdavdelning och hade behov av kompresser på grund av att han blödde i ändtarmen. På vårdavdelningen hade de inga kompresser utan hänvisade mannen till en akutmottagning som fanns på området. Inte heller på akutmottagningen erbjöds mannen kompresser utan han hänvisades till en kirurgisk avdelning. Där ville man inte bistå med kompresser utan mannen hänvisades till ett kvällsöppet apotek. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01285** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande hantering av läkemedelsordination på akutsjukhus En man hade legat inne på en avdelningen vid ett akutsjukhus. När han skrevs ut fick han besked av läkare och sjuksköterskan att han kunde ta det blodförtunnande läkemedlen efter egen bedömning. Mannen ansåg att det var helt oacceptabelt. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01303** Vård och behandling Behandling	Utremitterades från akutsjukhus istället för operation En ung kvinna drabbades av buksmärta under en utlandsvistelse. Hon undersöktes och fick veta att hon kunde opereras eller åka hem till Sverige för detta. Kvinnan uppsökte akutsjukhus vid hemkomsten och blev inlagd under två dygn. Akutsjukhuset konstaterade vad hon led av, men skickade remiss till annan vårdinrättning för operation. Vid kontakt med den verksamheten framgick att kvinnan kallas till läkarbesök om en månad. Kvinnan drabbas fortsatt av kraftiga smärtor och har uppsökt akutmottagning. Hennes närstående ifrågasätter akutsjukhusets beslut att inte operera kvinnan direkt och att skriva ut henne. De menar att det inte kan vara rimligt att kvinnan ska gå minst en månad med svårt smärta och under väntetiden inte kunna arbeta eller göra något annat. De menar också att det är ekonomiskt vansinne för sjukvården att hon kommer att besöka akutmottagning flera gånger fram till en eventuell operation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01415** Vård och behandling Behandling	Brister i kunskap vid vård av prematurt barn Ett barn som föddes fem veckor för tidigt fick vård med sin mor på en BB-avdelning. Anmälaren upplevde att det fanns okunskap bland personalen att vårda ett förtidigt fött barn. Detta ledde till längre vårdtid för mor och barn. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** **V2002-01421** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Ifrågasätter provtagning samt hygien på infektionsavdelning En man med en svårt handikappande neurologisk sjukdom har sökt vård på en akutmottagning. Mannen skulle lämna ett avföringsprov och mannens anhöriga ifrågasätter hygienen på rummet som mannen hamnade på, upplevde att det luktade illa. När provet sedan skulle lämnas så blandade sjuksköterska enligt anmälaren ihop mannens prov med en annan patient, ifrågasätter även detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01429** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Brister i sekretess vid läkarbesök En kvinna var på läkarbesök och fick journaluppgifter och medicinsk historik uppläst för sig, hon blev tveksam inför informationen och det visade sig senare att läkaren tagit fel på patient. De aktuella uppgifterna tillhörde alltså en annan kvinna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01433** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Fördröjd vård och behandling på sjukhus En kvinna beskriver att det tog lång tid innan hon blev opererad på sjukhuset för en komplikation efter en medicinsk behandling. Hon beskriver att sjukhuset glömde bort att planera för en gynekologisk operation vilket ledde till en akut operation. Efter remittering till en mag- tarm klinik blir det missar och kvinnan upplevde sig bortglömd då hennes läkare slutar och en annan läkare tar över. Den läkaren anser inte att kvinnan behövde få vård och att sjukhuset inte hade resurser att ta emot henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01435** Resultat Resultat	Lidande och extra kostnader i samband med ny operation En man opererades på nytt på grund av att han fick infektion vid tidigare operation vid ett sjukhus. Detta har inneburit mycket lidande och extra kostnader för honom. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen) som han ska kontakta. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01448** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Vårdslös behandling av barn innebar risker för barnet Ett litet barn skulle göra en undersökning med kontrast. Hon kom till en förberedande avdelning där nål skulle sättas. Sjuksköterskan var ovan och stack flera gånger trots att barnet var ledsen och skrek. Sjuksköterskan hade långa smutsiga naglar enligt anmälaren. Sjuksköterskans naglar gav märken på barnets hud. Ingen nål blev satt och undersökningen kunde därmed inte utföras. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V2002-01451** Ekonomi Patientavgifter Tillgänglighet Väntetider i vården	Ifrågasätter väntetid samt dubbla fakturor på barnakut En kvinna har uppsökt en barnakut med sin son som hade hög feber. Ifrågasätter att väntetiden var så pass lång för att enbart få ett receptfritt läkemedel på mottagningen. Ifrågasätter vidare att hon därefter har fått två stycken fakturor hemskickade för samma besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Önskar ej inhämta svar från vårdgivaren. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** **V2003-01478** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Brister i behandling av förlossningsskada En kvinna födde sitt första barn. Hon fick en bristning grad fyra som upptäcktes och opererades i samband med förlossningen. Hon har därefter opererats flera gånger men trots täta kontroller hos specialistläkare har läkarna inte upptäck en fistelgång som därför inte kunnat läka. Anmälaren har kvarstående besvär och har fått en tillfällig stomi för att underlätta läkning. Åtgärd: Handläggning pågår.