Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2019-11-12

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2019-09-01 - 2019-09-30

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04828** Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet Administrativ hantering Brister i hantering	Får ingen återkoppling från hjärtundersökningar En man har genomgått flera olika hjärtundersökningar som han inte fått någon återkoppling från. När han kontaktat sjuksköterska på mottagningen har han fått besked om att läkaren är på semester eller konferens. Mannen ställer sig frågan varför ingen annan läkare kan återkoppla resultaten från undersökningarna, speciellt med tanke på om han skulle behöva någon läkemedelsbehandling eller annan åtgärd som nu riskerar att försenas. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04834** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Synpunkter på operation och eftervård En kvinna har opererat sitt ben och har synpunkter på operationen och eftervård. Kvinnan uppger att benet var inlindat för länge i bandaget med en ställning som orsakade värmeutslag. Inför operationen påpekade kvinnan att hon inte tål morfin men fick ändå detta vilket har orsakat besvär. Kvinnan upplevde vidare att kliniken inte följde upp hennes utskrivning. Kvinnan bor själv och kunde inte uträtta basala behov på grund av smärtan och orörligheten hemma efter operationen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04863** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Brister i uppföljning av cancer En man drabbades för några år sedan av en aggressiv prostatacancer och behandlades för den vid ett akutsjukhus. Ett specifikt prov har indikerat att det fortfarande finns cancer kvar i kroppen och värdet av detta har stigit under åren. Anmälaren ställer sig frågande till varför sjukhuset inte har gjort någon utredning kring detta samt satt in behandling. Han har hört från andra instanser och specialister att de skulle ha gjort annorlunda. Mannen har också synpunkter på bristande bemötande vid ett par tillfällen, exempelvis ifrågasätter han kommentaren om att vissa läkare är slarviga och nonchalanta, vilket en sjuksköterska sa till honom när han var nyopererad. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04885** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Läkemedel	Brister i tillgänglighet, återkoppling och recepthantering av specialistläkare En man som behandlas på sjukhusets specialistklinik har synpunkter på den behandlande läkaren. Han menar att läkaren missar att skicka recept. Anmälaren får ingen kallelse till återbesök. Läkaren skickar bara brev till mannen med information om provtagning. Han upplever att han glöms bort. Åtgärd: Åtgärd: I yttrande från verksamhetschefen och patientsäkerhetsläkare beklagade de mannens missnöje med vården. De förklarade att de sköldkörtelbesvär mannen lider av kontrolleras med relativt glesa intervall och däremellan med brev eller telefonkontakt när provsvar ska meddelas. Mannen var på ett läkarbesök under våren och fick sedan två brev under sommaren med uppgifter om provsvar och rekommendation om fortsatt medicinering. Ett nytt mottagningsbesök bokades in under hösten. Mannen tog del av yttrandet och beskrev att han varit på läkarbesöket men var inte nöjd med läkaren. Han hade framfört till både läkaren och personalen som satt i receptionen att han hade önskemål om att i första hand byta till ett annat sjukhus, i andra hand att byta läkare på kliniken. Detta önskemål framfördes till specialistkliniken i avslutsskrivelsen. Överenskommet med mannen om att han själv får följa upp att läkaren byts eller remiss skrivs till annat sjukhus. Ärendet avslutas därmed.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04886** Resultat Resultat	Artär perforerades i samband med kranskärlsröntgen En man skulle genomgå en kranskärlsröntgen där man valde att gå in med katetern via ljumsken. Mannen hade upplevt problem i armen efter att man tidigare genomfört samma undersökning via armvecket, därför valde man nu ljumsken. Den läkare som genomförde undersökningen gjorde det med sådan kraft att ljumskartären perforerades och orsakade en stor blödning. Mannens hela buk svullnade upp och han fick mycket ont. Han fick ligga helt stilla i fyrtio timmar och är nu sjukskriven i två veckor. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04891** Resultat Resultat	Man avled på akutsjukhus En man larmade 112 då han drabbades av bröstsmärtor. På inrådan av ett akutsjukhus, sändes mannen via ambulans till ett annat akutsjukhus, som låg närmare geografiskt. Detta sjukhus hade dock inga resurser nattetid till den metoden som används i första hand vid akut hjärtinfarkt. Mannen sändes då vidare till första akutsjukhuset. Mannens liv gick dock inte att rädda. Upplivningsförsöken påbörjades därmed två timmar senare. Anhöriga kan i journalen läsa om ångest och panikattacker hos mannen och vill påtala det utdragna lidandet till följd av att mannen kördes till ett sjukhus utan möjlighet att ge ballongvidgning av hjärtats kranskärl. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04895** Vård och behandling Behandling	Man avled i hjärtinfarkt En man larmade 112 då han drabbades av bröstsmärtor. På inrådan av ett akutsjukhus, sändes mannen via ambulans till ett annat akutsjukhus, som låg närmare geografiskt. Detta sjukhus hade dock inga resurser nattetid till den metoden som används i första hand vid akut hjärtinfarkt. Mannen sändes då vidare till första akutsjukhuset. Mannens liv gick dock inte att rädda. Upplivningsförsöken påbörjades därmed två timmar senare. Anhöriga kan i journalen läsa om ångest och panikattacker hos mannen och vill påtala det utdragna lidandet till följd av att mannen kördes till ett sjukhus utan möjlighet att ge ballongvidgning av hjärtats kranskärl. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04930** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Fördröjning på cancerbehandling En man väntade på en prostatacanceroperation inom akutsjukhus. Operationen behövde genomföras snarast möjligt men enligt planeringen skulle väntetiden bli sex veckor. När dessa veckor närmade sig sitt slut nåddes han av besked att operationen kunde bli först efter semesterperioden men även det var osäkert. Han fick ingen information om vårdgarantikansliet eller andra vårdgivare. Därför tvingades han av sitt hälsotillstånd till egna utlägg för operation hos vårdgivare som besatt behövlig kompetens och som kunde genomföra operationen tidigare. Nu vill anmälaren få sina ekonomiska utlägg återbetalda via vårdgarantin. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04931** Resultat Resultat	Komplikationer efter operation En kvinna framför att hennes vuxna son har efter en operation av en läkare vid ett sjukhus för tio år sedan fått komplikationer som än idag består. Läkaren har konstaterat att sonen var färdigbehandlad. Nu jobbar läkaren på en hel annan mottagning och kvinnan önskar att han eller hennes kollega ska ge rätt vård till sonen. Åtgärd: Åtgärd: Vid samtal med anmälaren har hon berättat att sonen opererades av läkaren på en annan mottagning för tio år sedan och komplikationer kom tillkänna fem år senare. Läkaren har efteråt påbörjat sin tjänst på en annan mottagning. Familjen ska träffa läkarens kvinnliga kollega för ett möte på den nya mottagningen imorgon och önskar att hon ska ta över sonens vård. Kommer överens att hon kontaktar Landstingets Ömsesidiga Försäkring (LÖF) för att diskutera en eventuell anmälan till LÖF. Kommer också överens att familjen vid mötet tar upp med den kvinnliga läkaren i fall hon skulle kunna ta över sonens vård. I övrig kommer vi överens att avsluta ärendet som inte längre är aktuellt.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04955** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i undersökning och vård vid gynekologisk akutmottagning En kvinna fick diagnosen cysta på äggstocken hos sin gynekolog och remitterades för snabb operation till akutsjukhus. Hon sökte gynekologisk akutmottagning på sjukhuset med kraftig smärta. Undersökning gjordes av en läkare som inte var specialist. Därefter kom en specialist som fick annat resultat av undersökningen. Kvinnan fick gå hem då många läkare hade semester och det var många patienter på sjukhuset. Kvinnan sökte vård flera gånger med besvär. Hon var arg och besviken över den långa väntetiden på operation. Hon tvingas äta starka smärtlindrande läkemedel, trots det hade hon väldigt ont emellanåt och svårt att sova. När hon till slut åkte ambulans till annat sjukhus blev det akut operation och cystan hade spruckit. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04957** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Utebliven vård samt diskriminerad på grund av sin funktionsnedsättning En synskadad kvinna med allergier har synpunkter på att ett akutsjukhus inte gett henne adekvat vård samt inte tagit hänsyn till hennes funktionsnedsättning. Personalen har försvunnit från rummet utan att informera kvinnan om när de skulle komma tillbaka. Kvinnan har bett personalen att skriva om hennes funktionsnedsättning i journalen men trots det personalen inte tagit hänsyn till denna. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04991** Administrativ hantering Brister i hantering	Patient ska själv åka med prover efter dialys En multisjuk, rullstolsburen man genomgår dialys regelbundet vid en mottagning. På grund av sin sjukdom tas frekvent blodprover på mannen, detta sker i samband med dialysen. Mannen måste dock själv åka till sjukhuset efter dialysen för att lämna in proverna på sjukhusets laboratorium. Mannens närstående som kontaktar förvaltningen undrar om detta är korrekt förfarande, hon har fått veta av verksamheten att det går till på detta sätt av kostnadsskäl, det är för dyrt för verksamheten att skicka proverna därför får patienterna lämna in dem själva. Åtgärd: Åtgärd: I svar från flödeschef beklagades de besvär anmälaren haft och med anledning av anmälan har nu rutiner för provtagning ändrats. Provtagning kommer fortsättningsvis att ske under dialysen och proverna sänds från mottagningen, patienten behöver inte åka extra för detta. Anmälaren är mycket nöjd med svaret och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04993** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Komplikation efter en höftoperation, inte lyssnad på En kvinna gjorde en höftoperation på sjukhuset. Efter operationen påtalade hon att hon kände av ljumsken, det knep till och kändes som en klump, men hon blev avfärdad. Vid återbesök upprepade kvinnan att det fortfarande kändes från ljumsken. Till slut fick en ny operation göras då cement läckt till ljumsken. En nerv har legat i kläm och blivit skadad. Detta har förlängt anmälarens rehabilitering.

	Åtgärd: Åtgärd: I svar från klinikchef på ortopediska kliniken beklagades att cementläckaget inte upptäcktes direkt, men de dagars fördröjning detta innebar har troligtvis inte spelat någon roll för den fortsatta läkningen efter höftoperationen. Anmälaren är nöjd med svaret, men hon avser att söka ekonomisk ersättning från Löf för den skada som uppstått. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05163** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Enligt specialistvården saknas personal och vård och behandling kan därför inte erbjudas barnet Ett barn hade blodkärlsnystan i munnen som opererades på sjukhus för några år sedan. Nu har besvären återkommit och då anmälaren kontaktade sjukhuset fick hon höra att det inte fanns personal och möjlighet att ta emot barnet. Samma information gavs även i ett brev. Information från kliniken ges att det inte finns någon annan som kan göra denna åtgärd mer än detta sjukhus som alltså inte kan ta emot barnet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05180** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick vänta länge på akutmottagning trots rekommendationer En kvinna med blodproppshämmande behandling föll och slog i huvudet, hon transporterades till akutmottagning med ambulans. Trots rekommendation om snabb skallröntgenundersökning blev hon kvar på mottagningen flera timmar utan att röntgenundersökning genomfördes trots att hon påpekade felaktigheten. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05189** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Olovlig läsning i journal En kvinna har synpunkter på att en person varit inne och läst i hennes journal hos en vårdgivare där kvinnan inte varit. Anmälaren har logglista. Polisen har kontaktats och hänvisat till vården. Anmälaren vill ha svar via förvaltningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05208** Vård och behandling Behandling	Nekad sjukresa hem från akutmottagning En kvinna fick ett epileptiskt anfall och kördes med ambulans till ett akutsjukhus. Hon fick ligga kvar för observation i sex timmar eftersom hon hade slagit i huvudet i samband med anfallet. Kvinna hade endast tofflor och ett linne på sig. Hon bad om en sjukresa när hon blev utskriven men nekades detta av medicinska skäl. Kvinnan tyckte det var fel eftersom hon hade slagit i huvudet och hade så lite kläder på sig. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset där omvårdnadschefen beklagade att anmälaren upplevde sig besviken över att inte få en sjukresa. Som patient kan man inte kräva en sjukresa utan den beviljas utifrån regler fastställda av Region Stockholm. Tyvärr hade inte anmälaren tillräckliga skäl för att få en sjukresa beviljad. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05262** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Remiss ej skickad, fördröjd cancerdiagnos En kvinna som skulle byta hjärtklaff för några år sedan gjorde en lungröntgen inför operationen. På röntgen observerades en förträngning på ena lungan och remiss skrevs för vidare undersökning. Remissen resulterade inte i någon kallelse och anmälaren visste inte att det hade skrivits någon remiss. Då kvinnan förra året gick ned i vikt och fick nedsatt allmäntillstånd visade utredning en tumör i samma lunga där förträngning observerades för flera år sedan. Kvinnan har obotlig cancer och får enligt anmälaren ingen behandling. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05266** Vård och behandling Behandling	Oklarheter med vård i livets slutskede En kvinna vill göra en anmälan över den behandling hennes mor fick utstå på ett sjukhus innan hon avled. Dottern har gjort en anmälan till sjukhuset men inte fått någon respons på sitt klagomål. Kvinnan fick inte tillräcklig smärtlindring och ångestdämpande medicinering i livets slutskede enligt dottern. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05316** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Kränkande bemötande och felaktigheter i journalen En man opererades vid ett akutsjukhus och har synpunkter på hur han omhändertagits på sjukhuset efter operationerna. Mannen har bland annat upplevt att han blivit kränkt, stämplad och diskrimenerad på grund av sina psykiatriska diagnoser. Han har också synpunkter på att text i journalen inte stämmer med händelser under vårdtillfällena. Mannen menar att han inte fått önskad kommunikation med läkare och sjuksköterskor rörande smärtlindring och behandling och att han därmed försatts i situationer om varit förödmjukande och som sårat honom. Han har vidare fått läkemedel som gett biverkningar. Händelserna har väckt tidigare traumatiska minnen till liv och fått anmälaren att må mycket dåligt psykiskt. Han yrkar på ersättning för det lidande han varit med om.

	Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framförs att han inte önskar att gå vidare med ärendet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05324** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Bristande uppföljning i samband med gynekologisk sjukdom En kvinna med återkommande buksmärtor opererades akut för misstänkt cancer på äggstocken. Det visade sig i samband med operationen att kvinnan inte hade cancer utan endometrios. Kvinnan blev därefter uppmanad av läkare på onkologkliniken att på egen hand söka vård hos gynekolog. Hon fick ingen remiss till de specialistteam som finns trots att hon bad om det. Kvinnan har problem med återkommande smärta. Anmälaren har synpunkter på den operation som gjordes och brister i den information som gavs efter ingreppet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05332** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Smärtsam och utdragen procedur och behandling En kvinna vårdades vid ett akutsjukhus i flera veckor. Vid ett tillfälle under vårdtillfället på intensivvårdsavdelningen skulle en åtgärd utföras avseende kvinnans omfattande sår på kroppen. Ingreppet blev utdraget och mycket smärtsamt och närstående som fanns på plats tyckte att åtgärden skulle avbrytas, att läkare skulle tillkallas och att kvinnan skulle få mer smärtlindrande läkemedel men fick inget gehör för detta. Den närstående menar att kvinnan skrek rakt ut av smärta under cirka 45 minuter. Den närstående har också synpunkter på såromläggning under andra delar av vårdtiden där korrekt material saknats och har med anledning av upplevelser och iakttagelser en rad frågor till sjukhuset rörande behandlingen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05342** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Resultat Resultat	Får besvär av ordination Anmälaren är på grund av sin diabetessjukdom ordinerad ett viss preparat. Han lider av svåra biverkningar av läkemedlet. Han saknar information om ordinationen. Han vill veta varför han är ordinerad detta preparat och när ordinationen upprättades. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05350** Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos vid akutmottagning En man som hade genomgått en knäoperation uppsökte en akutmottagning vid ett akutsjukhus efter att han hade trampat snett och fått ont i knät. Vid två tillfällen besökte han akutmottagningen men skickades hem då allt såg bra ut. Några månader senare upptagades det att senan som har legat över protesen hade brustit och mannen är nu i behov av en ny operation, enligt mannens fru som är den som har hört av sig till förvaltningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05371** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Omfattande operation gav försämrad livskvalitet En kvinna informerades om att hon behövde genomgå en kirurgisk operation vid ett akutsjukhus. Sjukhuset hade sett en tumörliknande böld i ett organ med eventuell spridning till andra organ. Operationen blev större än planerat och flera organ i buken opererades bort. Kvinnan fick därefter vårdas på sjukhuset under tre veckor, varav flera dagar på intensivvårdsavdelning. Efteråt drabbades hon av komplikationer och fick avancerad sjukvård i hemmet. Kvinnan fick en månad efter operationen information om att hon inte hade cancer och undrar varför en så omfattande operation var nödvändig. Kvinnan har efter operationen en radikalt försämrad livskvalitet, hon har ett mycket dåligt näringsupptag och har gått ner många kilo i vikt, ämnesomsättningen och blodsockret är ur balans och hon lider på grund av detta av trötthet samt av smärtor i magen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05381** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Brister i behandling och återkoppling En kvinna framför att hennes vuxna dotter har nekats att få hårborttagningsbehandling för hela kroppen vid en specialistklinik vid ett akutsjukhus trots att hon har behov av det. Dottern har mått psykiskt dåligt på grund av detta. Anmälaren har även synpunkter på att mottagningen inte har hört av sig om ny tid efter att de avbokat ett besök och önskat att bli kontaktade. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05395** Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Delaktig	Hjärnskadad man föll ur sängen vid upprepade tillfällen En man har vårdats på en specialistmottagning efter en hjärnskada. Mannen är enligt anhörig väldigt orolig och rörlig i sängen och kräver tillsyn och skydd för att ej falla ur sängen. Ansvarig sjuksköterska hade informerats om detta. Trots det blev anmälaren informerad om att mannen hade fallit ur sängen 3 gånger under en natt. Anhörig ifrågasätter varför rutinerna inte efterföljdes. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05397** Vård och behandling Läkemedel	Fick ej smärtlindring efter operation Anmälaren genomgick operation. Hon blev strax efter genomförd operation utskriven. Hon blev inte ordinerad smärtlindring vid hemkomsten. Det fanns brister i omvårdnaden. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05398** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Upplevde stora brister kring läkemedel, information och utskrivning En äldre man som vårdades vid ett akutsjukhus upplevde stora brister. Mannen menar att läkemedelshanteringen inte sköttes på ett bra sätt, han fick inte ta sina ordinarie läkemedel och vid ett tillfälle uppmanades han att ta en blodförtunnande spruta som han redan tagit. När han bad om smärtstillande behovsmedicin informerades han om att det inte fanns på hans läkemedelslista. Mannen menar att ingen i personalen kunde ge honom adekvat information och att den ena inte visste vad den andre hade sagt eller gjort. När han skrevs ut fick han ingen information om vad som skett under vårdtiden eller vad han hade att förhålla sig till. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05414** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Försening av cancerutredning En kvinna skulle bli undersökt med misstanke för cancer i gallvägarna och akutsjukhuset skulle skicka remiss för utredning. Sedan gick det över tre månader utan att någonting hände. Dottern började fråga efter utredningen som skulle göras men det visade sig att remissen inte hade skickats iväg. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05450** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Administrativ hantering Brister i hantering	Försenad utredning och diagnostisering av kronisk tarminflammation En pojke i tonårsåldern hade buksmärta och blod i avföringen. Pojken sökte vård flera gånger, både akut och planerad vård. Det tog flera månader innan han fick komma på undersökning av tarmarna och slutligen träffa en läkare som diagnostiserade honom och satte in behandling. Då hade sjukdomen framskridit så mycket att hela tjocktarmen och delar av tunntarm och magsäck var såriga och inflammerade. Fadern menar att om pojken fått en diagnos och behandling i ett tidigare skede hade sjukdomen möjligtvis inte hunnit framskrida så mycket. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05494** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Knäoperation ledde inte till förbättring En kvinna som genomgick en knäoperation för ett år sedan, kände efteråt att någonting fortfarande var fel. Upplevde sig ha blivit ifrågasatt av läkaren och nekades röntgenundersökning. Hon blev nyligen opererad av en annan läkare och resultatet är hon nöjd med. Har dock förlorat sin fasta tjänst på grund av sjukskrivningar. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05501** Resultat Resultat	Infektion efter operation En man genomgick en kirurgisk operation vid ett akutsjukhus och drabbades efteråt av en infektion. Operationssåret har inte läkt utan varar och kräver omläggningar vid primärvården. Mannen oroas över detta och att han kommer att få ett fult ärr. Han menar att han lidit mycket under sjukdomsperioden och att det inte känns bra att ha drabbats av detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05504** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Blev inte lyssnad på av läkare på akutmottagning En kvinna beskriver en katastrofsituation där hon har bedömts att vara psykotisk men anser sig själv inte vara det. Hon beskriver att hennes lägenhet är full med ohyra och ohyran biter henne så att det blir små bett överallt på magen. Kvinnan anser att läkare inte lyssnar eller tror på henne. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05515** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Diagnos	Ej lyssnad på patient inför undersökning med varning i journal samt diagnos på felaktig grund En man opererade handen och blev insatt på medicin för smärtan. Han åkte in till en akutmottagning på akutsjukhus efter en kort episod av sänkt medvetandegrad och kramper, troligtvis som komplikation på läkemedlet och levnadsförhållanden. Mannen hade under lång tid inte ätit och sovit ordenligt. Läkaren på akutsjukhuset ville att mannen skulle genomgå en magnetröntgenundersökning. Mannen fick då påpeka att han hade en inopererad elektrod som inte var jordad, vilket skulle omöjliggöra undersökning med magnetkamera. Hjärtläkaren menade dock att det visst gick bra, trots mannens upprepade påpekanden. Mannen kördes till undersökningen, men som i sista stund avbokades. Det visade sig att informationen angående den ojordade elektroden i pacemakern var så långt ner i hans journal, att vården hade missat den. Mannen tycker det är förfärligt att han var nära att dö på grund av att man inte läst journalen, eller lyssnat på honom. Efter detta påbörjades en utredning om han led av epilepsi. Läkaren ordnade så att han fick genomgå undersökning med röntgen, blodprover, ryggmärgsprov och andra undersökningar. Alla provresultat var normala. Trots detta fick han diagnosen epilepsi, vilket lett till indraget körkortet och han har därmed förlorat sitt arbete och inte kan bo kvar då det saknas kollektivtrafik där han bor. Åtgärd: Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagas att magnetkameraundersökningen beställdes trots kvarvarande elektrod i kroppen. De har efter händelsen infört en varningskod för att undvika detta misstag igen. Efter granskning av journal och undersökningar kvarstå diagnosen. Normala prover utesluter inte epilepsi. Diagnos ställs på erfarenhet, symtom och undersökningsfynd. Det framkommer även att det ej är troligt att tidigare medicinering kan förklara symtomen. Anmälaren är inte nöjd med yttrandet då han inte anser att hans långa period av sömnlöshet och bristande intag av mat, samt andra symtom han lider av har beaktats vid satt diagnos. Anmälaren avser att anmäla ärendet till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05563** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Fick hem en läkartidskallelse avseende en annan person En kvinna fick hem en annan persons kallelse. Kallelsen innehöll namn, adress och personnummer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Anmälaren har informerats om möjligheten att hon informerar upplysningstjänsten vid Inspektionen för vård och omsorg om det inträffade. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Akutsjukhus** **V1909-05506** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Möjlig felbehandling under längre tid En kvinna har under flera år behandlats med cellgifter för en sjukdom. Vid ett besök hos en specialistläkare nyligen fick kvinnan information om att hon troligen aldrig har haft denna sjukdom och således behandlats i onödan. Kvinnan ifrågasätter nu hur diagnosen kunde ställas från början. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-04829** Resultat Resultat	Skador efter operation i munnen En man genomgick en operationen i munnen med anledning av cancer. Vid operationen brännskadades muskulatur runt käken vilket resulterat i att mannen har svårt för att öppna munnen. Han ifrågasätter varför det blev så stora komplikationer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-04854** Kommunikation Information	Kommunikation vid röntgenmottagning En kvinna var på hjärnröntgen. Hon fick veta att det såg bra ut men senare fick hon en kallelse till neurokirurgimottagning. Hon undrade varför hon fick kallelsen när allt såg bra ut på röntgenbilderna och ringde till röntgenavdelningen och frågade. Hon ansåg inte att det var nödvändigt att gå dit när allt var bra. Hon pratade med en sjuksköterska som inte visste så mycket och hon skulle be någon ringa upp. Ingen ringde upp henne. Sedan fick hon brev från neurokirurgen att hon hade något i hjärnan men eftersom hon inte gick på mötet då utgick de ifrån att hon inte var intresserad. Hon blev mycket upprörd eftersom hon inte fått någon info om att något upptäcktes i hennes hjärna. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-04861** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Synpunkter på bemötande av kurator En kvinna har synpunkter på hur en kurator administrativt hanterat anmälarens ärende. Hon har också synpunkter på det bemötande hon fått och att kuratorn inte svarade när anmälaren sökte kontakt. Kvinnan beskriver också att bemötandet i receptionen ibland har varit otrevligt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-04876** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt cancersjuk hemskickad med taxi på grund av maginfluensa En svårt cancersjuk kvinna sökte vård på sjukhusets specialistavdelning då hon blivit sämre efter behandling. Kvinnan läggs in på avdelning men blir hemskickad i taxi då hon bedöms ha maginfluensa. Kvinnan är mycket dålig och avlider efter en tid. Anmälaren anser att bedömningen att skicka hem en så svårt sjuk person med taxi och inte vänta till anhöriga hämtar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-04880** Vård och behandling Diagnos	Osäker kring om diagnos missades vid akutmottagning En man uppsökte en akutmottagning vid två tillfällen med svåra magsmärtor. Han fick reda på att han hade ljumskbråck och blev hemskickad. Under en utlandsvistelse försämrades mannen avsevärt och uppsökte akutvård. Då konstaterades att gallblåsan var inflammerad och han blev tvungen att opereras akut och var sedan inlagd under tre veckor. Anmälaren ställer sig frågande till om denna diagnos missades under akutbesöken i Sverige eller om den uppkom hastigt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-04889** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Väntar på akut operation av ryggfraktur En kvinna föll från en stege och skadade sig i ryggen. Det visade sig vara en fraktur som krävde omedelbar operation. Kvinnan har legat inlagd på en akutvårdsavdelningen i snart två dygn och väntat på operationen, men har ännu inte fått besked om när operationen kommer genomföras. Kvinnans situation är prekär då hon dessutom är ammande mor till en liten baby. Hon har svårt att tillgodose det lilla spädbarnets behov av bröstmjölk på grund av smärtor och begränsad rörlighet. Kvinnan kan inte heller smärtlindras ordentligt med morfin då morfinet går över i bröstmjölk och riskerar påverka barnet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Diskussion om patientlagen som stärker och tydliggör patientens rätt till information och delaktighet och att hon har möjlighet att be om tid för samtal med sjuksköterska eller läkare och framföra sina frågor.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-04905** Vård och behandling Omvårdnad	Dålig lukt, tvingades sova i annan sal på akutsjukhuset En ung kvinna vistades på avdelning på akutsjukhuset med kraftig magsmärta och illamående. I hennes rum luktade det så illa att hon blev ännu mer illamående, hon blev tillfälligt flyttad till ett provisoriskt rum där hon inte kunde ligga ner utan tvingades sitta. Hennes föräldrar är oroliga och besvikna över att den dåliga lukten inte kan åtgärdas. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-04907** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om möjligheten att ta del av loggutdrag En kvinna kontaktar förvaltningen och undrar hur hon ska göra för att ta del av loggutdrag, hon vill veta vilka som har varit inne i hennes journal. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att hon kan vända sig till den vårdinrättning som hon önskar loggutdrag från.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-04910** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande undersökning av skadad axel En kvinna anmäler att hon var med om en bilolycka och fick amputera höger arm på ett akutsjukhus. Efter detta har kvinnan haft väldigt ont i höger axel och sökte därför till en specialistläkare som upptäckte att det var flera skador i axeln. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-04932** Kommunikation Bemötande	Bemötande från läkare En äldre kvinna har synpunkter på bemötandet från läkaren. Hon fick besked av läkaren efter gjord röntgen. Kvinnan upplevde att läkaren var arrogant. Även sjuksköterskan som kvinnan pratade med efter besöket bemötte kvinnan på ett otrevligt sätt. Hon känner sig inte välkommen tillbaka till mottagningen för fortsatt vård. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-04933** Vård och behandling Behandling	Vill ta reda på mer om familjemedlem som avled som barn för 30 år sedan En man vill göra en anmälan och ta reda på orsaken till att en familjemedlem till honom avled för trettio år sedan som liten. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt svårigheten att verksamheten i yttrande kan ge ett komplett svar då händelsen inträffade för så länge sedan. Upplyses också om Regionarkivet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-04942** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Administrativ hantering Intyg	Nekad ryggvätskeprov En man har genomgått en neurologisk undersökning och har begärt att få genomföra ett ryggvätskeprov. Ansvarig läkare anser inte att detta är motiverat inom utredningen. Mannen tycker sig inte ha fått förklarat varför han nekas denna undersökning. Vidare upplever mannen att läkaren har skrivit ett undermåligt utlåtande till försäkringskassan vilket har lett till att han ej beviljas sjukpenning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-04974** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Brister i behandling av cancer och ingen återkoppling En anmälare har synpunkter på att hennes mamma inte får hjälp vid en klinik på ett akutsjukhus med besvär som uppkommit till följd av cancer. Dottern har varit i kontakt med läkare som skulle återkomma till henne men har inte gjort det. Hon anser också att receptionisten bemötte henne dåligt då denna ska ha skrattat åt henne när hon påtalade att hon ville tala med en chef. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått telefonnummer till patientvägledare vid sjukhuset.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-04981** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Delaktig	Man vill inte betala patientavgiften på grund av felaktig information En man som genomgått en njurtransplantation glömde ta sin medicin en dag. Han ringde till vårdguiden och fick besked att han behövde söka sig till en akutmottagning. Mannen åkte till en akutmottagning och de tyckte inte att han behövde komma dit men tog emot honom ändå. Man tog blodprover och sedan fick mannen vänta i fyra timmar. Han fick träffa en läkare som sade att allt såg bra ut och att han kunde åka hem. Mannen var upprörd över att han behövde betala patientavgiften när han inte fick den hjälp han fått information från vårdguiden att han skulle fått. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-04986** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Vårdrelaterad infektion En man med cancerdiagnos i långt gående stadie fick en venport för medicinering. Vid ingreppet bröts rutinerna för sterilisering, vilket påtalades av anhöriga på sjukhuset. Patienten drabbades av en infektion. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-04990** Resultat Resultat Kommunikation Information	Fick komplikation utan att få information En kvinna blev felstucken av en läkare och fick mycket smärtor inför en operation vid ett sjukhus. Hon fick ingen information om vad som hände. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05006** Vård och behandling Läkemedel	Fick ej komplett medicinlista En kvinna vars mediciner har slarvats bort av hemsjukvård kontaktade sin läkare på akutsjukhus för att få medicinlista så att hon kunde köpa nya mediciner. Hennes läkare var inte kvar på sjukhuset och hon kunde bara få veta åtta av hennes 15 mediciner. Hon har bett om journalerna men medicinerna har inte noterats där. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05011** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ingen diagnos kunde ställas vid akutbesök på sjukhus En man åkte akut till sjukhus då han hade kraftiga buksmärtor, omfattande utredningar och tester genomfördes, men ingen diagnos kunde ställas och han blev utskriven. Senare insjuknade han med kramper och tvingades besöka annan akutmottagning. Han remitterade till ultraljud där man upptäckte polyper i gallblåsan, han vill gärna att de ska opereras bort, men vården vill avvakta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05013** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Blev hänvisad till annan akutmottagning En man föll ihop med kramper i armar och ben och tog sig till närmaste akutmottagning. Sjuksköterskan i receptionen bad honom vända sig till sjukhuset i närheten av bostaden, han fick inte komma in. Han är besviken över att ha blivit avvisad då han var orolig för sitt hälsotillstånd. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05029** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om remittering vid dagkirurgisk åtgärd för utomlänspatient En man har ljumskbråck och planeras för operation inom dagkirurgisk verksamhet. Han är skriven i ett annat landsting men har sin vårdcentral i Region Stockholm. Mannen vill veta om det räcker att hans vårdcentral i Stockholm skriver remiss för operation eller om det är en vårdgivare i hemlandstinget som måste göra det. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till Enheten för Individuella vårdärenden inom Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05057** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktigheter i journal med mera Anmälare påtalade felaktigheter i journal, att det finns fel uppgifter och ändringar som genomförts utan att de tidigare formuleringarna finns kvar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05058** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om möjlighet att opereras i annan region En kvinna, bosatt i annan region, som fått cancerdiagnos undrade över möjligheten att bli opererad i Region Stockholm. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har kortfattat informerats om gällande regelverk samt om möjligheten att kontakta Enheten för individuella vårdärenden, IVÄ, samt har fått telefonnumret dit.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05064** Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Komplikation efter förlossning reds inte ut ordentligt En kvinna som fött barn vid ett akutsjukhus drabbades några veckor senare av komplikationer. Enligt kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen verkar sjukhuset ha svårt att utreda och förstå vad som drabbat kvinnan. Hon har fått olika behandlingar med läkemedel men utan resultat. Den närstående är orolig och tycker att utredning och behandling tar för lång tid. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05071** Vård och behandling Diagnos	Fader fick fel diagnos En dotter var med på en vårdplanering inför utskrivning från akutsjukhus till sjukhem. Helt plötsligt uppger vårdgivaren att fadern har hepatit C vilket gjorde dottern mycket orolig. Hon kontaktade sjukhemmet där fadern skulle vårdas och bad att de skulle göra en ny test för att säkerställa diagnosen. Kvinnan såg också till att få göra en egen test. Det visade sig att faderns prov var negativt, så också hennes. Nu undrar hon var vårdgivaren på akutsjukhuset fått informationen om diagnosen ifrån. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05076** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Vårdskada efter ortopedisk operation En man som skadade sin axel blev opererad på sjukhuset. Han beskriver att han fått en nervskada efter operationen med nedsatt funktion i armen. Enligt anmälaren blev mannen uppmanad av läkaren att anmäla vårdskadan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Mannen kommer att göra anmälan till patientförsäkringen och är nöjd med att händelsen registrerats på förvaltningen.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05083** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Felbehandlad under förlossningsvård En kvinna som inte var fullgången i sin graviditet inkom till förlossningen med starka sammandragningar. En läkare ska ha meddelat henne om att hon skulle läggas in för observation. När hon kom till förlossningen blev hon istället igångsatt och det var flera turer om huruvida hon skulle föda eller inte. Då det var kvinnans femte barn hade hon kunskap om sammandragningar och värkar. Hon upplevde inte att hon blev lyssnad på då hon påtalade flera gånger att det inte var dags för förlossning. Det hela resulterade i kejsarsnitt och kvinnan har i efterhand fått höras att hon blev överbehandlad. Bemötandet ska också ha varit katastrofalt dåligt av en av barnmorskorna. Anmälaren har mått mycket dåligt efter det inträffade och har bollats runt vid sjukhuset gällande sina synpunkter. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05090** Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos på akutsjukhus En kvinna sökte upprepade gånger på ett akutsjukhus för muskelknutor och vätskefyllda blåsor i livmodern. Hon fick en diagnosen till slut men hon upplevde att hon kunde fått den mycket tidigare. Hon fick heller ingen information om vilka alternativ till behandling som fanns tillgängliga gällande denna diagnos. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05101** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Eventuell skada efter förlossning, lång väntan och många besök innan operation gjordes En kvinna har synpunkter på vård och behandling under flera år på samma sjukhus. Kvinnan är multisjuk och sökte för framfall men skickades runt och fick vänta länge på operation. Kvinnan anser att operation skulle ha gjorts tidigare och att läkaren som ägnade sig åt forskning inte ville operera på grund av kvinnans sjukdom. Kvinnan anser också att något gick fel under hennes tredje förlossning som ligger många år tillbaka i tiden. Hon tror att det kan ha orsakat besvären då en barnmorskestudent sydde fel.

	Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05111** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Inställd operation samt anspråk på ersättning En mans operation ställdes in sju timmar före operationen. Mannen har försökt ansöka om ersättning och kontaktat olika aktörer bland annat 1177. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen har även informerats och hänvisats till Vårdgivarguidens hemsida där även finns blankett för ansökan om ersättning.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05115** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Intimkirurgisk operation utfördes inte enligt överenskommen metod och besvären ökade En kvinna skulle genomgå en intimkirurgisk operation där metoden var bestämd i förväg. Den läkare som sedan opererade kvinnan beslutade sig under pågående operation att ändra metod. Detta hände för fem år sedan och kvinnan har skämts och känt sig illa till mods att söka hjälp för detta tidigare. I alla år efter operationen har hennes besvär varit likadana som innan operationen eller till och med förvärrats. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05118** Kommunikation Information Resultat Resultat	Kvinna fick ingen tolk på akutsjukhus En kvinna var gravid i sjunde månaden och hon hade varit hos läkaren häromdagen och allt såg bra ut. Dagen efter hade barnet avlidit. Kvinnan och hennes make talar inte svenska och på vårdavdelningen hade man inte ordnat med tolk. Detta medförde att kvinnan och hennes make inte förstod vad läkaren sade till dem. De ringde förvaltningen medan de var på avdelningen i desperat behov av hjälp. Läkarna hade inte sagt när kvinnan ska föda ut barnet och de skapade oro och rädsla. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet via telefontolk.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05124** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Läkare bedömt att foten skulle opereras, annan läkare gör annan bedömning En äldre kvinna fick en bedömning av sin fot av flera specialistläkare att foten skulle opereras. Då läkaren skulle sluta skickades en remiss till annat sjukhus. Den specialistläkaren gjorde en annan bedömning. Kvinnan fick ingen förklaring och har sedan inte hört från sjukhuset. Besvären med foten tilltar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till vårdcentralen som mottagit svar från sjukhusets specialistläkare.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05127** Resultat Resultat Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Oklart om viktiga prover tagits på liten pojke En mamma till en pojke kontaktar förvaltningen då hon förgäves försökt ta reda på om ett visst prov har tagits på henne son. Kvinnan har fått olika bud angående proverna. På den kliniken proverna skulle ha tagits säger läkaren att proverna finns men en läkare på en öppenvårdsmottagning säger att det inte finns. Modern har åkt till akutsjukhuset och bett om kopia på provsvaren men de finns inte får hon till svar. Provsvaren är mycket viktiga eftersom de var grunden till hennes sons behandling. Modern berättar också att läkaren på kliniken där proverna skulle ha tagits har bett läkaren på öppenvårdsmottagningen att ändra sin journalanteckning eftersom läkaren skrivit att proverna saknas. Men läkaren inom öppenvården har inte fått tillgång till provsvaren och att då ändra i journalen och skriva något som inte är sant tycker modern är förfärligt. Det saknas en journalanteckning från ett läkarbesök pojken och modern var på. Läkaren ordinerade medicin och mailade modern angående vad som sagts vid besöket men det saknas en journalanteckning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05131** Vård och behandling Läkemedel	Vårdmottagning gjorde av med patientens läkemedel En man inkom till akutsjukhus och blev inlagd på en avdelning. Mannen hade flertalet diagnoser sedan tidigare och därmed mediciner. Mediciner som sjukhuset inte kunde tillhandahållna. Mannen ombads att ta dit sina läkemedel, vilket han gjorde. Då mannen hade sin medicin fördelat i en dosett och ett läkemedel skulle sättas ut under vårdtiden, tog personal dosetten för att plocka bort ett preparat. När mannen fick tillbaka sin dosett var den dock tom. Ingen visste vad som hade hänt. Mannen vill ha en förklaring. Han tvingades vara utan, för honom nödvändiga mediciner, under många dagar. Mannen påtalar att hans mående försämrades under sjukhusvistelsen samt att det hade kostat honom pengar att hämta ut läkemedel som vården bara gjort sig av med, utan förklaring. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05141** Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Lång väntetid till ögonoperation En anmälare fick vänta i åtta månader på en ögonoperation trots att vårdgarantin ska garantera att behandling ska ske inom 90 dagar. Operationen ställdes in tre gånger, varav två med kort varsel på grund av resursbrist. Personen drabbades av infektioner under väntetiden och tyckte det var jobbigt att förbereda sig för ingreppet som ställdes in flera gånger samt ordna med allt praktiskt som till exempel barnvakt. Anmälaren vill poängtera att bemötandet och vården var bra. Sjuksköterskorna upplevdes dock lite stressade, vilket anmälaren har förståelse för. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05142** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felaktig åtgärd på akutmottagning orsakade komplikationer och infektion En man med smärta åkte ambulans till sjukhusets akutmottagning. Han fick vänta på akutmottagningen. En punkterad lunga konstaterades. Ett dränage skulle sättas och detta gjordes av vårdpersonal under upplärning. Anmälaren kom till lungavdelning där specialister konstaterade att dränaget var felaktigt och föråldrat och inte skulle sättas av personal på akutmottagningen. Mannen hade fått en infektion och har fått långvarig behandling med antibiotika och lång vårdtid. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05152** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Ersättning för vård i annat land En kvinna behövde åka till ett annat land för behandling av cancer. Hon blev hänvisad dit av ett akutsjukhus då de själva inte kunde utföra behandlingen. Anmälaren har varit i kontakt med Försäkringskassan som enbart kommer betala ersättning för själva läkarbesöken och hänvisat till att det inom regionen är bestämt vilka ersättningar som ska betalas ut. Hon har frågor kring detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har hänvisats att kontakta Individuella vårdärenden vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05162** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Journalanteckningar från läkarbesök är inte korrekta En kvinna ser felaktigheter i sin journal som dokumenterats av läkare på akutsjukhus. Hon har försökt nå läkaren för att rätta, men det har varit svårt att nå honom. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05170** Tillgänglighet Väntetider i vården	Väntan på ortopedisk operation En anmälare med utsliten axel väntar på operation hos specialistläkare på sjukhuset. Väntetiden är lång men anmälaren kände förtroende för den aktuella läkaren och anmälaren kan inte tänka sig att låta någon annan operera. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om vårdgarantikansliet men där kan det bli annan vårdgivare som blir aktuell.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05173** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Avslutades hastigt som patient på mottagning på akutsjukhus En kvinna fick för några månader sedan information om en allvarlig hudåkomma, beskedet gavs av läkare på akutsjukhuset. Vid uppföljande besök senare fick hon information om att hon inte hade diagnosen, uppmanades avsluta all läkemedelsbehandling och skrevs ut från mottagningen. Hennes man ifrågasätter de medicinska besluten och den hastiga svängningen i vårdplaneringen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05183** Vård och behandling Behandling	Utebliven vård och behandling En man framför att han inte har fått vård och behandling vid ett sjukhus. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05199** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Flicka hade fel diagnos i flera år En liten flicka fick en diagnos för flera år sedan och det visade sig sedan att diagnosen var felaktig. Modern som kontaktat förvaltningen var ledsen och upprörd över att man tagit så fel. Hon berättade att flickans läkare skrivit felaktigheter i journalen och hon undrar hur man gör en anmälan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05210** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkemedelsfrågor och avslutad som patient En anmälare med sköldkörtelproblem har synpunkter på att en läkare vid en medicinklinik inte hjälper hen med doseringen av ett läkemedel. Personen har också fått reda på att hen ska avslutas som patient då de har gjort bedömningen om att vårdcentralen kan ta över. Anmälaren ställer sig mycket frågande till detta då hen är i behov av specialistvård. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05220** Ekonomi Patientavgifter	Verksamhet påstod att patient inte hade frikort En kvinna som hade frikort från annat landsting fick problem när hon besökte en verksamhet vid ett akutsjukhus i Region Stockholm. Personalen menade att kvinnan inte hade kommit upp i frikortsbeloppet och hon fick en faktura att betala. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om enheten för e-frikort och har fått e-postadress och telefonnummer till denna.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05226** Resultat Resultat	Vårdrelaterad infektion En kvinna fick efter höftsmärta konstaterat nekros och man opererade in en protes. Infektion uppstod direkt och kvinnan misstänker att det hade med bristande hygien att göra. Kvinnan inkom till operationen med mycket kort varsel och hon han inte genomgå var hon tror är rutin för tvätt innan en operation. Kvinnan sitter idag i rullstol då man tvingades ta bort höftkulan på grund av infektionen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05232** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande av sjuksköterska på akutmottagningen En kvinna var med sin mamma på akutmottagningen. Hon blev otrevligt bemött och personalen ifrågasatte varför hon kommit till akutmottagningen då hon inte var så allvarligt sjuk. Hennes dotter tog väldigt illa vid sig och mamman blev ledsen över kommentarerna från sjuksköterskan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05233** Administrativ hantering Brister i hantering	Hänvisad till annan ögonläkare En kvinna med ögonsjukdom har tidigare varit patient hos en ögonläkare under lång tid, men nu har hon hänvisats till annan läkare och är besviken över det. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05256** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Utlovad operation, får ingen kallelse Anmälaren blev utlovad operation av kirurgen. Kirurgen uppgav att väntetiden var upp till ett år. Nu har det gått två år sedan hon träffade kirurgen. Anmälaren har inte fått någon kallelse från vårdgivaren. Hon saknar information från kirurgen om den fortsatta vårdplaneringen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05267** Vård och behandling Behandling	Nekad vård, avfärdas som psykiska problem Anhörig ringer och talar om sin kusins besvär. Kusinen nekas vård på sjukhus, trots småsår som täcker större delen av kroppen. Problemen avfärdas som psykiska. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blanketter skickas hem.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05269** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Minderårig har nekats vård och slussats runt En ung kvinna framför att hennes 16-åriga vän som inte kunde stå på benen samt led av starka kramper har vänt sig till en akutmottagning vid ett sjukhus som hänvisat henne tillbaka till en vårdcentral som hon vid flera tillfällen hade besökt utan att få någon hjälp. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05271** Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristfällig uppföljning efter trafikskada En man har vårdats på akutsjukhus efter en trafikolycka. Har efter utskrivning haft mycket svårt att komma i kontakt med ansvarig personal på avdelningen för frågor om sitt tillstånd samt för att begära intyg. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Önskar ej gå vidare med skriftlig anmälan.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05273** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Försenad diagnos, patient avled En anmälare har synpunkter på att en familjemedlem som inkom till en akutmottagning vid ett akutsjukhus med kraftig ryggsmärta hänvisades till en närakut. Vid närakuten hänvisades patienten åter till akutmottagningen, där han fick vänta länge på hjälp. Patienten kördes sedan till ett annat akutsjukhus då hans pulsåder hade brustit. Mannen avled kort därefter. Anmälaren berättar att han hade ett känt bråck på aortan sedan tidigare och önskar att ingen annan ska drabbas av något liknande. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05275** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Kränkt över bemötande av sjuksköterska En kvinna har vårdats på en avdelning för specialistvård under flera dygn. När kvinnan vid ett tillfälle frågade en sjuksköterska om läkemedel som hon tar regelbundet började sköterskan enligt anmälaren skälla ut henne och hota med att hon inte får några läkemedel om hon inte är tyst. Anmälaren upplevde situationen som hotfull och mycket obehaglig. Har lyft detta med verksamhetschef på avdelningen som uppmanat henne att göra en anmälan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05276** Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntetid till käkoperation och bristfällig information En ung man hade väntat nästan ett år på käkoperation utan att få information om väntetiden. Beslut hade tagits att operation behöver göras men operationen flyttades framåt flertal gånger. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05288** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Man nekades provtagning trots hänvisning till akutmottagning av polisen En man anmälde till polisen att han blivit drogad. Polisen hänvisade mannen till en akutmottagning för provtagning. Mannen kom till akutmottagningen på ett akutsjukhus och väntade i fem timmar för att sedan få veta att de inte gör sådana provtagningar. Mannen tycker det är mycket dåligt eftersom detta försvårar hans utredning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05291** Resultat Resultat	Skadad under operation En anmälare fick en nervbana avskuren i handen under en operation för över 30 år sedan. Detta har fått stora konsekvenser för henne. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05295** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får inte ett loggutdrag som visar vilken åtkomst andra vårdgivare haft till journalen En man kontaktar förvaltningen för att han inte får ett loggutdrag från sin vårdgivare som visar vilken direktåtkomst som andra vårdgivare har haft till hans journal. Mannen, som misstänker otillbörlig åtkomst, har flera frågor som gäller hur han bör gå till väga för att få de önskade uppgifterna. Åtgärd: Åtgärd: Mannen informerades om 8 kap. 5 § patientdatalagen som tydliggör att en vårdgivare exempelvis ska kunna lämna information om vilka slagningar som skett och om vilken åtkomst som andra vårdgivare haft till uppgifterna. På fråga informerades mannen om kontaktuppgifter till vårdgivarens dataskyddsombud samt till Datainspektionen så han kan lämna sitt klagomål dit om han inte får gehör från vårdgivaren för sina önskemål.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05298** Kommunikation Delaktig	Önskar filma en konsultation och avtala planerad åtgärd En kvinna önskar filma en läkarkonsultation samt få till stånd ett exakt avtal som klargör hur den operativa behandlingen kommer att utföras. Hon har fått beskedet att fotografering inte tillåts hos vårdgivaren. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen informerade om att regelverket stadgar att hälso- och sjukvården ska bedrivas så att den bygger på respekt för patientens självbestämmande och integritet samt att den särskilt ska främja goda kontakter mellan patienten och hälso- och sjukvårdspersonalen. Vården och behandlingen ska så långt det är möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten. Därför kan anmälaren framföra önskemålen direkt till vårdgivaren om att i dialog diskutera den kommande behandlingen. En vårdgivare har rätt att inte tillåta fotografering men patienter kan föra fram varför det känns värdefullt att få klarhet i behandlingen på förhand. På så sätt kan en respektfull och informativ dialog ske. Då all vård är förknippad med risker kan det vara mycket svårt att med säkerhet uttala sig om hur resultatet efter en operativ åtgärd kommer att bli. Patienten tackar nej till att patientnämndens förvaltning ska begära ett yttrande från vårdgivaren.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05315** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otrevligt bemötande på närakutmottagning En kvinna med feber och buksmärta sökte gynekologisk akutmottagning då hon misstänkte infektion. Hon hänvisades till närakutmottagning. Läkaren avfärdade kvinnans besvär och menade att infektionsprovet var utan anmärkning och att det inte var något fel på henne. Kvinnan upplevde läkarens bemötande som otrevligt då han menade att hon mådde bra och inte skulle få någon behandling någon annanstans. Dagen efter sökte anmälaren gynekologisk akutmottagning. Läkaren undersökte och kvinnan fick behandling för infektion. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05348** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Fraktur och korsbandsskada konstaterades i knä, ingen operationstid En man skadade knäet och vid undersökning på akutsjukhuset konstaterades fraktur vid knäleden och en korsbandsskada. Mannen är olycklig över att behöva vänta på operation och han får ingen information om vårdplaneringen. Det kan bli operation på annat sjukhus eller konservativ behandling, ovissheten oroar mannen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05394** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Tillgänglighet Väntetider i vården	Väntetid och svårt att nå mottagning trots allvarlig diagnos En kvinna har synpunkter på tillgängligheten till sjukhusets specialistmottagning. Hon har en allvarlig diagnos men har mycket svårt att nå mottagningen och får vänta på utredning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05405** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Råd och information angående journal och loggutdrag En kvinna hade frågor gällande sin journal och hur man får ut loggutdrag. Åtgärd: Åtgärd: Informerar om vad som gäller vid begäran om journal och loggutdrag.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05410** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i cancervård En man som har en cancersjukdom som har spridit sig har synpunkter på bristande kontinuitet i uppföljning och behandling vid en specialistklinik på ett akutsjukhus. Läkare har slutat och för få är i tjänst, vilket får konsekvenser för honom i form av att han inte kan följa vårdprogrammet för provtagningar samt behandling för sin cancer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05413** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Bristfällig information av läkare ledde till uppskjuten behandling En man har drabbats av cancer och blivit kallad till en rad strålbehandlingar utspridda över flera månader. Någon vecka innan denna behandlingsserie skulle inledas blev mannen informerad om att dessa var tvungna att ställas in. Detta på grund av att remitterande läkare inte hade informerat mottagaren av remissen om mannens särskilda omständigheter. Ytterligare prover och åtgärder behövdes innan strålbehandling kunde inledas. Mannen som var inställd på att komma i gång med behandling ifrågasätter varför remitterande läkare inte gav mottagaren av remissen tillräcklig information från början. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05420** Kommunikation Bemötande	Mycket otrevligt bemött av receptionist En kvinna har synpunkter på att en receptionist i den övergripande receptionen/informationsdisken på ett akutsjukhus bemötte henne väldigt dåligt. Receptionisten ska inte ha varit hjälpsam och svarat nästan skrikande på kvinnans frågor. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05425** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Fel strålningsmaskiner inköpa till akutsjukhus försenar cancervård En kvinna med allvarlig bröstcancer har fått behandling med cellgifter och operation. Hon väntade på strålning som skulle ha skett 4-6 veckor efter operationen. Kvinnan har inte fått någon tid för strålning då akutsjukhuset har köpt in fel strålningsmaskiner och kan därmed inte behandla sina patienter, Kvinnan har försökt få information om när hon ska få sin behandling men får inget svar. När hon ringer till sin kontaktsjuksköterska och läkare blir hon inte uppringd enligt avtal. Hon påverkas mycket psykiskt av detta och känner oro för sin hälsa. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05426** Resultat Resultat Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Komplikation efter tarmoperation samt brister i information och bemötande En mor uppger att hennes dotter opererats i buken. Under operationen perforerades tjocktarmen så att ett hål uppstod. Detta gjorde att det krävdes en ny operation för att sluta hålet. I samband med vårdtiden som varade nära två veckor, kände sig modern utestängd från dotterns vårdplanering. Modern upplevde att hon blev respektlöst bemött, en läkare hävdade att modern bidrog till att stoppa dotterns utveckling och mognad till självständighet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05427** Resultat Resultat	Komplikation efter operation En man som opererades vid ett akutsjukhus drabbades av komplikationer. Ett år efter operationen har han inte förbättrats. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05438** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på akutmottagning En man med huvudvärk sedan 10 dagar är besviken över att få vänta så länge på akutmottagning. Han ifrågasätter de patienter som får gå före. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar information om akutmottagningens uppdrag.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05449** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bortprioriterad Anmälaren blev av specialist remitterad till mottagning vid sjukhus. Anmälaren blev remitterad till operation i buken vid sjukhuset. I remissvaret anges att anmälaren har lägre prioritet än de patienter som är placerade i kö till operation. Detta anser anmälaren vara en felaktig bedömning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05452** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bristande utskrivning och samordning av äldre En äldre kvinna föll i hemmet och blev därefter inlagd vid akutsjukhus på grund av fraktur som hon ådragit sig i fallet. Den närstående informerades om att kvinnan skulle flyttas över till annan vårdinrättning för rehabilitering, men det visade sig att mottagande vårdinrättning inte ville ta emot henne på grund att hon verkade dement. Den närstående informerade sjukhuset om att kvinnan inte var dement utan tillfälligt förvirrad och påverkad av situationen. Sjukhuset tog dock ingen notis om detta. Efter biståndsbedömning skrevs kvinnan ut till ett boende, hon skrevs ut en fredag och enligt den närstående var detta mycket olyckligt. Inga läkemedel skickades med kvinnan och boendet som tog emot henne hade ingen information om eller kapacitet att hantera hennes skada eller tillstånd. Kvinnan avled ett par dagar senare och den närstående är mycket ledsen över hur den sista tiden i livet blev. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05453** Tillgänglighet Väntetider i vården	Väntetid på kirurgisk åtgärd En anmälare har synpunkter på väntetid på en kirurgisk åtgärd trots att behandlande läkare skickat en remiss. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05466** Kommunikation Information Tillgänglighet Väntetider i vården	Felaktig hänvisning, blev utan viktig tid En kvinna som lider av endometrios har synpunkter på en specialistmottagning vid ett akutsjukhus gällande återbesökstid. När hon ringde dit för att boka en tid, vilket hon uppmanats att göra då hon tidigare genomgått en operation samt testat läkemedelsbehandling, fick hon besked om att hon skulle ringa några veckor senare då bokningsschemat inte var släppt för kommande månad. Kvinnan ringde fyra dagar senare för att kolla om tid men då vara alla tider för månaden slut och hon fick ingen ny tid. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05467** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Komplikationer efter operation En kvinna genomgick en ryggoperation för nio år sedan. Hon har lidit av komplikationer i form av domningar och behöver gå med rullator. En närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen ställer sig undrande till om läkaren skar av en nerv under operationen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har också fått information om att journalkopior kan begäras ut.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05479** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Bristfällig vård vid hjärtstillestånd En man var ute och sprang och hjärtat stannade. Han kom snabbt till sjukhusets akutmottagning. Anmälaren har synpunkter på brister i behandling och bedömning. Anmälaren anser att inte tillräckliga åtgärder vidtogs för att återuppliva mannen som avled. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05487** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Bristande information kring sjuk anhörig En kvinna har vårdats under längre tid på en specialistavdelning. Kvinnans anhöriga upplever att de inte kan få information kring vad som ska hända med kvinnan och vilka insatser som är planerade. Upplever vidare att bemötandet är bristande och känner sig inte trygga med att fråga personalen saker. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Önskar inte gå vidare med skriftlig anmälan i nuläget. Ska försöka kontakta avdelningen åter.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05490** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Behandling	Felaktig bedömning som kunde ha fått livshotande konsekvenser En man som har en cancersjukdom inkom till en akutmottagning vid ett akutsjukhus då han hade haft kramper. Via sjuksköterska fick han information om att ledningsläkaren beslutat att han kan åka till en närakut. Innan anmälaren hann gå därifrån drabbades han av ett nytt krampanfall och ramlade ihop. Det visade sig att han hade livshotande kalciumbrist och blev därefter inlagd med dropp under några dagar. Mannen ställer sig frågande till den första bedömningen och varför detta inte finns dokumenterat. Anmälaren har även synpunkter på brister i cancervården vid samma sjukhus för ett år sedan, bland annat gällande läkarkontinuiteten. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05503** Kommunikation Information	Bristande information om vävnadsprov var ofarligt eller elakartad En kvinna gjorde en bröstoperation på grund av misstanke om cancer. Kvinnan fick aldrig klart för sig om svaret på vävnadsbiten de tog var ofarlig eller elakartad. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05524** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel	Oklarhet kring diagnos och läkemedelsbehandling En kvinna fick för ett antal år sedan en diagnos och blev insatt på läkemedelsbehandling av ett akutsjukhus. I samband med akut sjukdom har ett annat akutsjukhus konsulterats kring detta och har gett annat besked. Kvinnans läkemedelsbehandling har därmed tagits bort och hon vet inte om hon har diagnosen eller inte. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05525** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Läkemedel sattes ut och bristande bemötande En kvinna inkom vid ett par tillfällen akut till akutsjukhus med samma åkomma, som kan vara livshotande. Där upplevde hon ett bristande bemötande från personalen som vid det ena tillfället upplevdes äcklas av att hon kräktes och vid det andra tillfället ifrågasatte varför hon kommit. Vid det ena tillfället sattes kvinnans alla läkemedel ut, vilket inneburit att kvinnan fått svår värk. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05548** Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Intyg	Bristande delaktighet i samband med intyg till kommunen En kvinna har vårdats på en internvårdsavdelning till följd av komplikationer relaterat till diabetes. Personal på avdelningen har under vårdtiden utfärdat intyg till kommunen angående anmälarens svårigheter vilka hon inte håller med om. Vidare blev anmälaren lovad ett möte med en koordinator sjuksköterska på avdelningen innan detta skrevs men det skedde aldrig. Kvinnan anser nu att hon inte får det stöd hon behöver från kommunen på grund av detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05554** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Litet barn fick ej läkarbedömning på akutmottagning En pappa inkom till en akutmottagning på akutsjukhus med en 9-månaders pojke. Barnet hade över 40 graders feber, hade inte ätit på tre dagar och hade både kräkningar och diarréer. En sjuksköterska menade att pojkens hälsotillstånd inte krävde ett läkarbesök. Pappan som var orolig för sonens hälsa blev irriterad. Han höjde rösten och krävde att få träffa läkare och menade att sjuksköterskan fick ta personligt ansvar för om barnet dog och att han skulle gå till domstol. Sjuksköterskan tillkallade vakter efter att mannen krävt att få veta hennes fullständiga namn. Pappan som är mycket missnöjd över sjuksköterskans bedömning och att inte fick någon förklaring till varför de nekades sjukvård, undrar om han inte har rätt att få träffa läkare när han söker sjukhus. Familjen sökte senare vård på annat akutsjukhus som bedömde att pojken hade ett virus. Pojken fick där glass och ett gott bemötande.

	Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar anmälaren om att det är sjukhuset som gör den medicinska bedömningen i varje enskilt fall om de kan hjälpa patienten eller ej, samt att man som patient eller anhörig inte har rätt att kräva att få träffa en läkare, ej heller hota personalen eller höja rösten. Mannen har lite förståelse för detta och är mycket högljudd under samtalet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05555** Administrativ hantering Brister i hantering	Fick någon annans kallelsebrev En kvinna hade fått kallelse från akutsjukhuset. I kuvertet utöver hennes kallelse fanns det kallelse som tillhörde en annan patient. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Akutsjukhus** **V1909-05559** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristfällig undersökning, diagnos samt lång väntetid i vården En kvinna är kritisk till en läkare vid en akutmottagning vid ett sjukhus att efter 14 timmars väntande, enbart tryckte på hennes mage och konstaterade att det var ingenting. Kvinnan hade förväntat sig en mer omfattande undersökning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04966** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande med risk för patientsäkerheten En ung kvinna inkom till akutmottagning på akutsjukhus med symtom på stroke. Kvinnan beskrev sina symtom hon haft för en sjuksköterska som uttryckte "men nu ser du ju ut att må bra". Kvinnan berättade att hon fått rådet av 1177 att åka in till akutmottagningen och fick då till svar att "ja, de skickar ju hit alla!". Samma sjuksköterska sa också att "bara så du vet så är det jättelång kö, så du kommer att få sitta här väldigt länge". Kvinnan fick därefter hjälp av en läkare inom 30 minuter, som konstaterade att kvinnan haft en stroke och hon blev inlagd under några dagar på en strokeavdelning. Kvinnan menar att sjuksköterskans bemötande inte är acceptabelt. Kvinnan var nära att gå därifrån utan utredning och behandling, vilket hade varit mycket olyckligt. Åtgärd: Åtgärd: I inhämtade yttranden från chefläkare, patientsäkerhetsläkare och överläkare på akutkliniken resp. neurologkliniken på sjukhuset tackar man anmälaren för återkopplingen och ber om ursäkt för det inträffade. Man betonar att låg ålder inte är en garanti för att inte drabbas av stroke. Att symtomen gått i regress stödjer att kvinnan hade ett övergående tillstånd som kan ha vara orsakat av en propp. Båda klinikerna har gått igenom ärendet väl och menar att kvinnan har varit med om en händelse som inte är acceptabel och helt går emot den värdegrund som sjukhuset strävar efter. En felaktighet var att en prioritering gjordes redan i receptionen av en oerfaren undersköterska. Turligt nog fick anmälaren träffa en läkare inom en timme, men med den prioritering hon fått, hade hon kunnat få vänta betydligt längre. Med tanke på det bristande bemötande kvinnan fick, hade de förstått om hon avvikit från sjukhuset, vilket hade kunnat leda till ytterligare en stroke med kvarvarande besvär. Då stroke är en allvarlig åkomma är det är av största vikt att alla medarbetare lär sig känna igen symtomen. Detta får inte missas även om symtomen gått i regress. Kvinnans fall kommer att användas som exempel till medarbetarna om risken att se för mycket på patientens ålder. Berörd

	undersköterskans chef kommer att informeras. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04982** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig undersökning Anmälaren blev inskriven vid sjukhuset på grund av kraftiga magsmärtor. Han var kvar på sjukhuset under ett dygn. Provtagningar genomfördes och läkarna bedömde att anmälaren skulle skrivas ut. Det gick inte att fastställa behov av sjukvård, enligt läkarna. Sedan dess har anmälaren plågats av fortsatta magsmärtor. Anmälaren anser att vårdgivaren skulle genomfört ytterligare undersökningar. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05089** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter diagnos och medicinering En man fick, felaktigt, en neurologisk diagnos. I samband med diagnostisering påbörjades medicinering. Dessa gav biverkningar i form av psykisk ohälsa med självmordstankar och försök till självmord. Han fick då även antidepressiv medicinering. Fyra år senare fick mannen vetskap om att det redan från början fanns en misstanke om att diagnosen var felaktig. Efter detta har mannen gjort ytterligare ett självmordsförsök. Denna gång blev han liggandes 1½ dygn på sin arm med följden att han fått amputera armen. Mannen ifrågasätter varför vården fortsätter att medicinera och varför han inte utreds vidare. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05102** Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i omvårdnad vid geriatrisk klinik En kvinna vistades under en period på geriatrisk klinik på akutsjukhus, hon är besviken över omvårdnaden och har också synpunkter på att blodpropp inte uppmärksammades. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren haft korrespondens med patientsäkerhetshandläggare vid ett tidigare tillfälle har hon fått svar på sina frågor och fått sina synpunkter bemötta. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05116** Resultat Resultat	Duk glömdes kvar i buken vid operation En man genomgick en bukoperation på akutsjukhus, men hade stora besvär i efterförloppet. Flera månader senare uppmärksammades att en duk glömts kvar i buken under ingreppet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05149** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Delgivande av dokument för kännedom gällande brister i kunskap utanför regionen vid ovanlig sjukdom PKU provtagning, screeningprogram för sällsynta men allvarliga medfödda sjukdomar, gjordes på ett nyfött barn i Norrbotten. Anmälaren har synpunkter på den okunskap som fanns på hemorten hos läkare som kontaktade familjen. Anmälarens frågor förblev obesvarade och olika besked gavs. Ärendet utreds av patientnämnden på hemorten. Anmälaren vill att förvaltningen ska ta del av dokumenten och att alla inblandade får kännedom om det inträffade. Enligt anmälaren ska dokumentationen skickas för kännedom till aktuell vårdgivare i regionen med önskemål om att vården ska tänka nationellt gällande kunskapsförmedling. Åtgärd: Åtgärd: Enligt önskemål från anmälaren skickas alla handlingar för kännedom till sjukhusets specialistklinik för medfödda ämnesomsättningssjukdomar. Handläggning pågår hos patientnämnden på anmälarens hemort. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen i samråd med anmälaren. Yttrande har nu inkommit från verksamhetschef på sjukhusets specialistlaboratorium i Region Stockholm. Hon beskriver sitt uppdrag att följa upp behandling samt utföra den nationella nyföddhetsscreeningen med PKU-provet. Hon uppger att kollegor runt om i landet är välkomna att kontakta dem för råd kring detta. Även metabolmottagningen kan kontaktas för stöd vad gäller behandling av dessa patienter. Detta yttrande översändes till anmälaren för kännedom och ärendet är därmed avslutat.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05161** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i diagnostisering, bemötande och remittering En kvinna kom in till akutmottagningen i ambulans med kraftig smärta och andningssvårigheter. På akutmottagningen träffade hon en läkare som visserligen gjorde en mindre undersökning och uteslöt hjärtproblem och stroke, men i övrigt inte gav någon diagnos. Läkaren pratade också otrevligt med kvinnan och ville skicka hem henne utan vidare åtgärd. Trots att kvinnan fick smärtlindrande medicin hade hon ändå kraftiga smärtor. Kvinnan bad då om att få prata med någon annan person i vården och fick då en bättre förklaring om det inträffade. Hon fick dock ingen diagnos eller remittering för vidare utredning. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande inhämtades från ansvarig chef som tackade för kvinnans återkoppling och beklagade hennes upplevelse av besöket på akutmottagningen. Chefen hade haft ett samtal med den ansvarige läkaren som bekräftade kvinnans anmälan och tillstod att han inte hade förstått kvinnans besvär helt och hållet. Denne läkare kommer nu att i ett tidigare skede begära hjälp av kollegor för att undvika att liknande missförstånd uppstår i framtiden. Chefen hade försökt ringa till kvinnan men inte lyckats. Han lämnade sitt telefonnummer så att hon skulle kunna ringa tillbaka om hon vill. Kvinnan tog del av yttrandet och var tacksam över att verksamheten beklagade hennes upplevelse. Hon var ju redan rädd och orolig och läkarens bemötande förvärrade oron och gjorde situationen värre. Dock hade hon önskat vidareremittering till vårdcentralen för fortsatt uppföljning. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05175** Kommunikation Information	Bristande information En kvinna kom med magsmärtor via ambulans till akutmottagning på akutsjukhus. Mottagningen var överbelastad med patienter. Först flera timmar senare fick kvinnan träffa läkare. Kvinnan fick senare inläggning på kirurgavdelning. Även på avdelningen upplevde kvinnan att det var för många patienter och att personalen hade för mycket att göra. Kvinnan undersöktes med röntgen vid ett par tillfällen. Läkaren sa att kvinnan skulle skrivas ut dagen efter. I journalen stod det dock enligt sjuksköterska att hon skulle vara inne två dygn. Hon blev utskriven först efter två dygn, men upplevde det förvirrande när hon fick olika besked. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05176** Vård och behandling Behandling	Felaktig behandling En kvinna inkom med magsmärtor till en akutmottagning på akutsjukhus. Kvinnan fick kontrastmedel trots att hon inte skulle undersökas med röntgen. Kvinnan kräktes av detta. Kvinnan anser inte det korrekt att behandla på detta sätt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05177** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	För tidig utskrivning En kvinna kom med ambulans till akutmottagning på akutsjukhus. Snabbt efter blev hon inlagd på en avdelning. Personalen var väldigt proffsig. Senare fick hon komma till en annan avdelning där hon upplevde situationen annorlunda. Personalen var inte lika trevlig och läkaren ville inget annat än att skriva ut henne, redan efter ett par timmar. Kvinnan kände sig inte redo att åka hem efter de krampanfall hon inkom akut med. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärandet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05187** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan till kurator på grund av anställningsstopp En kvinna har vid ett akutsjukhus fått vänta i två månader på en tid hos kurator, utan besked. Det är ännu oklart hur länge hon ska få vänta. Hon har fått information om att hon står på väntelista och att det endast arbetar en kurator på mottagningen på grund av anställningsstopp. Åtgärd: Åtgärd: I inhämtat svar från kliniken framkommer att man tagit ett beslut att anställa kurator, trots rådande anställningsstopp. De långa väntetiderna beklagas och förhoppningen är att köerna kan kortas i och med att en nyanställning. Ärandet avslutas.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05361** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Kvarstående komplikation efter ingrepp En kvinna sökte vård under ett pågående missfall. Hon fick göra ett ingrepp under narkos. Anmälaren har kvarstående problem från urinvägarna efter ingreppet. Hon har även sökt vård för problemen men inte fått hjälp. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05366** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Läkemedel	Bristande uppföljning efter sepsis En man som genomgått en undersökning vid en specialistmottagning drabbades av urinvägsinfektion och sepsis. Han vårdades därför inneliggande på akutsjukhus och behandlades med antibiotika. Mannen har synpunkter på bristande uppföljning och efterkontroll. Han drabbades därefter på nytt av urinvägsinfektioner och fick uppsöka vård vid såväl närakutmottagning som vårdcentral. Detta innebar att han tvingades till ytterligare vård inneliggande vid akutsjukhuset. Mannen ifrågasätter att ingen vårdgivare tog ett samordnande ansvar och att det inte skedde någon uppföljning under hela vårdperioden. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande inhämtades via chefläkare från professor tillika tillförordnad verksamhetschef. Han delade anmälarens uppfattning att det vore lämpligt att han haft en samordnande läkare och förklarade att som vården är organiserad i regionen så faller denna uppgift på husläkarorganisationen. Vad chefen kunde utläsa har vården vid sjukhuset varit korrekt. Han tyckte att det vore lämpligt att svar inhämtades från en av de andra vårdinrättningar som nämns i anmälan. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter vilka delges sjukhuset i avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05390** Resultat Resultat Vård och behandling Diagnos Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Upprepad miss av blödning i ryggmärgen på akutsjukhus En man sökte två olika akutmottagningar på grund av kraftig smärta i ryggen. Den första läkaren han träffade gav diagnosen ryggskott och han fick smärtlindrande och muskelavslappnande medicin. Mannen hade fortsatt mycket smärta och domningar i ena benet så han ringde ambulans. Han fick åka in till en akutmottagning och läkaren sade att det är ryggskott. Åk hem och vila. Det är det enda som hjälper. På vägen ut från akutmottagningen ramlade mannen upprepade gånger på grund utav att benen vek sig under honom. Han fick hjälp av medpatienter att komma upp i en stol. Han sade till en vårdpersonal att han inte kunde gå och undrade om det fanns några gånghjälpmedel eller rullstol men det fanns inte att tillgå. Mannen tar sig hem men behöver snart åka in igen. Han kunde inte tömma urinblåsan och kunde inte känna sina ben. Denna gång blev han inlagd och skickades till en annan akutmottagning för att göra en magnetröntgenundersökning. Undersökningen visade en inre blödning i ryggmärgen och han hade två liter urin i blåsan. Mannen fick kateter och urinen tömdes ut men mannen var sedan tidigare njurtransplanterad och att ha så stora urinmängder i blåsan är påfrestande för njurarna. Mannen opererades sedan akut eftersom han fick besked att utan operationen kommer han aldrig kunna gå igen. Efter operationen kan mannen fortfarande inte gå eller tömma blåsan självmant. Det kommer att ta upp till ett eller två år innan man kan utvärdera hur pass skadad han blivit av detta. Mannen och hans närstående tyckte det var fruktansvärt att man missat den inre blödningen vid upprepade tillfällen och att det lett till så allvarliga konsekvenser. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05429** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos	Bristfällig kommunikation och felaktig diagnos En kvinna anser att en läkare vid ett sjukhus har varit oempatisk och överdrivet klinisk. Läkaren har ifrågasatt kvinnans upplevelser och uttalat sig felaktigt om hennes tidigare misshandel. Läkaren har också förnekat att kvinnan skulle ha vissa besvär. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har sökt anmälaren både via telefon och skriftligt samt uppmanat henne att återkomma till förvaltningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05477** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Bristande vård och behandling på akutsjukhus En man fick en slang inopererad i urinledaren vid ett akutsjukhus. Slangen behöver bytas var tredje månad men mannen har endast fått den bytt en gång under två år. Slangen har nu vuxit fast och gått sönder. Mannen har gjort två operationer där man försökt operera bort slangen men de har inte lyckats. Han väntar nu på en tredje operation. Under tiden har han haft smärta och blod i urinen. Åtgärd: Åtgärd: Ärendet kommer att utredas av IVO. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05481** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Man fick fel diagnos på akutmottagning En man sökte akutmottagningen på ett akutsjukhus på grund av ryggsmärta och utstrålning i ena benet. Läkaren sade att mannen fått ryggskott och skickade hem mannen. Mannen fick sedan söka akut vård igen kort efter detta och skickades hem igen. Efter tre besök på olika akutsjukhus ställer en läkare till slut diagnosen blödning i ryggmärgen. Mannen kunde inte stödja på sina ben då och inte tömma blåsan. När han till slut blev inlagd hade han två liter urin i blåsan och ingen känsel i benen. Mannen har fått veta att han kanske inte kommer bli helt återställd efter detta och det kan ta upp till två år innan man vet vilka bestående skador detta gett honom. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05510** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristande utredning och uppföljning av hjärtsjuk En man som för flera år sedan genomgick en hjärtoperation vid ett akutsjukhus drabbades av fortsatta problem, bland annat andnöd och extrem trötthet. Enligt mannens närstående som kontaktar förvaltningen har vårdinrättningar inte gått till botten med mannens problem och symtom. Vid ett akutsjukhus har han genomgått en åtgärd rörande hjärtat men därefter blivit hemskickad utan uppföljning. Han har även uppsökt akut vård vid samma sjukhus utan att följas upp. Den närstående menar att besöken på akutsjukhuset skulle ha tagit mannens symtom på allvar och utrett dem mer djupgående. Mannen fick efter att ha sökt akut vård vid ett tillfälle opereras akut vid annat akutsjukhus.

	Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05582** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Felaktigt placerad rökplats ger osäker vårdmiljö En patient påpekar att ett akutsjukhus har bristande förbud och uppföljning av riktlinjer kring rökning. I en trång passage endast några meter från huvudingången har en rökruta upprättats. För att kunna ta sig till ingången tvingas man gå förbi denna rökruta. Patienten påtalar att det nyligen tillkommit ett utökat förbud mot rökning i Sverige vid bland annat entréer och i lokaler avsedda för hälso- och sjukvård. Patienten påpekar att det finns andra platser som är mer lämpade för rökrutor och trots att förbudsskylt mot rökning fanns vid entrén stod det personer där och rökte. Personligen anser patienten även att det vore lämpligt med ett totalt förbud mot rökning på hela sjukvårdsområdet med tanke på patienter med till exempel KOL och astma. Det är sjukhusets ansvar att se till att riktlinjerna följs. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Akutsjukhus** **V1910-05640** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Undersökningar på akutmottagning En kvinna har klagomål på en akutmottagning vid ett akutsjukhus då hon upplever att de inte utreder henne tillräckligt utan tar samma prover varje gång hon besöker mottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04833** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Läkemedel	Lång väntan på akutmottagning utan smärtlindring En kvinna med tarmvred tvingades vänta väldigt länge på akutmottagning innan hon blev korrekt undersökt och fick rätt diagnos. Trots svåra smärtor fick hon inte smärtlindring och hon är väldigt besviken med vistelsen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04873** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Diagnos	Försenad operation, försenad diagnos Anmälaren väntar på att få genomgå operation i lungan som behandling mot cancersjukdom. Väntetiden har utökats upp till en månad. Dessutom ställdes fel diagnos för ett halvår sedan, redan då kunde cancersjukdomen ha fastställts, men läkaren felbedömde cancersjukdomen då. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04882** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Bristande vård på akutsjukhus En kvinna var inlagd på sjukhus på grund av lunginflammation och hjärtsvikt. Kvinnan var mycket svårstucken och på grund av det hade vårdpersonalen givit kvinnan sprutor i magen. Kvinnan dog av en massiv bukhinneblödning. Dottern som kontaktar förvaltningen undrar om sprutorna kan ha orsakat moderns död. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04917** Vård och behandling Diagnos	Felaktigt ställd diagnos på barn En pojke fick av en psykolog diagnosen lindrig intellektuell funktionsnedsättning. Utredningen skedde ej i ett team, ej heller efter kontakt med förskolan. Pojken har läpp-, käk- och gomspalt vilket göra att han har en generell språkstörning. Mamman motsatte sig diagnosen redan då. Nu ett par år senare visar pojken inga tecken på diagnosen, men den finns omskriven på flera ställen i journalen, vilket påverkar den vård pojken får. Kvinnan vill ha en dialog med kliniken om hur de ser på det inträffade och vad man kan göra åt situationen. Kvinnan vill ha diagnosen raderad. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04921** Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Komplikationer efter blindtarmsoperation En man, boende i annan region, drabbades av komplikationer efter en blindtarmsoperation vid ett akutsjukhus. Enligt mannen har han flera år efter operationen problem med smärta och obehag som kraftigt påverkat livssituationen. Han har också synpunkter på hur hemresan arrangerats efter operationen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04923** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Läkare på akutmottagning brast i bemötande och ville inte remittera till vårdcentral En man sökte hjälp på en akutmottagning då han hade buksmärtor. Man tog en del prover och genomförde en röntgenundersökning. En underläkare ringde mannen och förklarade att man inte kunde se något på hans prover och att han skulle söka fortsatt utredning på vårdcentralen. När mannen frågade om läkaren inte skulle remittera honom till vårdcentralen för vidare utredning vägrade hon. Mannen påtalade att han som patient sökt för akuta smärtor och att han fortfarande hade ont och att det var ett pågående ärende så han skulle vilja bli remitterad till vårdcentralen för vidare handläggning. Men läkaren ville inte det. Då frågade mannen efter läkarens namn som i sin tur avslutade telefonsamtalet abrupt i örat på mannen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04953** Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Läkemedel	Bristande resultat av operation med smärta och infektion som följd En kvinna fick en peg (kateter för medicin) inopererad. Kvinnan upplevde allt för svår smärta under dygnet efter. Man kunde konstatera att en flik av levern och tarm blivit fastklämd. Det läckte även ut magsyra till tarmarna. Kvinnan tvingades till ny operation för att åtgärda problemet. Hon drabbades då av infektion och fick äta antibiotika i flera omgångar vilket förde med sig många extra sjukhusbesök. Bland annat för att en sorts antibiotika inte var förenlig med hennes neurologiska grundsjukdom. Kvinnan har synpunkter på hygienreglerna på sjukhuset där hon fick gå på allmän toalett. Processen tog flera månader och kvinnan har fortfarande smärtor som kommer vara bestående. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04954** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Får ingen ansvarig läkare och ingen specialistvård En kvinna med svåra cellförändringar har synpunkter på att hon inte har en patientansvarig läkare. Hon har även synpunkter på brister i högspecialiserad vård, att hon inte får svar från vården och även att hon inte får ut kopior på skrivna remisser. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-04971** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Brysk upplysning och hög ton vid kommunikation En man framför att en personal vid ett akutsjukhus vid röntgenundersökning missförstod vilken typ av behandling han undersöktes för. En annan personal höjde rösten och placerade ett metalliknande på hans panna utan att informera vad det var. En annan personal upplyste honom bryskt om att han måste samarbeta för annars kommer inte gipsningen att gå bra.

	Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05016** Vård och behandling Läkemedel	Bristfällig smärtlindring Anmälaren skulle genomgå benmärgsprovtagning. Hon lokalbedövades, men smärtlindringen var otillräcklig. Hon skrek. Personalen, läkare och sjuksköterskor, ignorerade hennes rop. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05020** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Förlossningsskada efter en förlossning med stort barn En kvinna som väntade ett stort barn frågade läkaren om risker att föda ett så stort barn och möjligheter att få göra ett kejsarsnitt. I kvinnans hemland förlöses barn över 3,5 kilo med kejsarsnitt. Bedömningen gjordes att det inte fanns några risker. Kvinnan hade efter förlossningen smärta i bäcken och höfter och kände att något var fel. Anmälaren fick träning hos sjukgymnast men hade fortsatt smärta. Efter flera månader sökte hon vård men fick veta att allt var normalt. Hon sökte vård hos läkare i hemlandet som konstaterade att kvinnan fått flera skador efter förlossningen då barnet var så stort i förhållande till kvinnans kropp och form på bäcken. Hon har fortsatt kraftiga besvär och kan inte leva som tidigare. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientsäkerhetshandläggare. Hon beklagar att anmälaren har kvarvarande besvär efter sin förlossning. Den mest sannolika orsaken till anmälarens smärta i höften under graviditeten var bäckenuppluckring och det är den diagnos som hon också fått efter förlossningen. Det förekommer hos mer än hälften av alla gravida kvinnor. För de flesta är besvären borta inom ett halvår efter förlossningen men för ungefär 10 procent kan smärtan kvarstå i mer än två år efter förlossningen. Vid en tillväxtkontroll bedömdes anmälarens barn vara större än normalt i förhållande till graviditetslängden. Normal fostervikt i Sverige ligger mellan 2,5 och 4,5 kilo. I vissa andra länder är gränsen vid 4 kilo. Anmälarens barn skattades till 4197gram och beslut togs om en igångsättning av förlossningen innan barnet skulle väga 4,5 kilo. Efter förlossningen fick anmälaren söka akut några gånger efter hemgång från BB, med smärta och frossa, men patientsäkerhetshandläggaren menar att risken för infektion hos en kvinna är större efter ett kejsarsnitt. En ortoped bedömde att anmälaren hade en inflammation i lederna mellan korsrygg och bäcken och hon rekommenderades sjukgymnastik. Det är oklart varför inte information under graviditen gavs till anmälaren om de något ökade risker som finns vid vaginal förlossning med stora barn men hon menar att den bedömning som gjordes av anmälaren att det skulle fungera med en vaginal förlossning var korrekt. Anmälaren är välkommen att höra av sig för vidare hänvisning eller ytterligare frågor. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Hon har fortfarande problem som påverkar det dagliga livet men har pågående vårdkontakter. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05031** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Bristande behandling, information och kommunikation i samband med vård av svårt sjukt spädbarn Ett litet spädbarn föddes med avvikande lungvener. Barnet genomgick två operationer för att åtgärda problemen. Trots det lyckades man inte hjälpa barnet och det avled senare i efterförloppet av operationerna. Under vårdtiden på sjukhuset behövde barnet andningsunderstöd som läkarna försökte avveckla, vilket orsakade andningsbesvär. Barnet samlade också på sig vätska i kroppen som läkarna inte hade någon ordentlig behandlingsplan för. Vissa dagar fick hen urindrivande läkemedel men andra dagar sattes läkemedlet ut. Föräldrarna anser att de själva fick vara inlästa och informerade om barnets sjukdomar för att kunna informera nästa läkare som kom för att ronda, eftersom läkarna byttes ut var och varannan dag. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05039** Vård och behandling Behandling	Klagomål gällande medicinsk fotvård En kvinna har diabetes och har fått medicinsk fotvård på grund av det. Hon är underbensamputerad och har fyra tår kvar på ena foten. Hon tycker det är bedrövligt att man tagit bort medicinsk fotvård för personer i riskgrupp fyra. Hon går på en mottagning på ett akutsjukhus och kan inte längre få fotvård som hon fått där i sju år. Akutsjukhuset vet inte vart de ska remittera henne. Anmälaren har fått operera bort en nagel på ena tån på grund av att hon inte kan gå på medicinsk fotvård hos den vårdgivare som behandlat henne under många år. Vårdgivaren hade inte längre avtal för att behandla patienter i riskgrupp fyra och på grund av det får inte kvinnan medicinsk fotvård som hon har behov av. Anmälaren är kritiskt till att avtalen ändrats. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05040** Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Fick vänta länge på akutmottagningen innan inläggning En kvinna skrevs ut från hjärtavdelning på akutsjukhus, men tvingades åka till akutmottagning dagen efter då hon vaknade med värk i nacke och käke. Hon kontaktade först närakutmottagning, men blev hänvisad till akutmottagning. Hon tvingades vänta i många timmar på inläggning på sjukhuset, hon ifrågasätter om det gått rätt till. Åtgärd: Åtgärd: I svar från läkarchef på akutmottagningen förklarades att det tyvärr inte finns någon möjlighet till direktinläggning på avdelning från akutmottagningen vilket varit det bästa i denna situation, han beklagade den långa väntetiden som orsakades av ett väldigt högt patienttryck denna dag. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05081** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Behandling	Bristfällig hygien och utebliven behandling En kvinna som följde sin make till en akutmottagning vid ett sjukhus menar att rummet som maken fick stank av urin och andra kroppsvätskor. Paret gick därifrån utan att maken fick träffa någon läkare då det fanns många akuta fall som gick före. Det var total kaos av sjuka patienter samtidigt som personalen kämpade heroiskt enligt kvinnan. Hon anser att denna brist på hygien inte var acceptabel. Hon vill att någon ska granska verksamheten. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05097** Resultat Resultat	Förebyggande operation mot gråstarr orsakade skador Anmälaren genomgick förebyggande ögonoperation mot gråstarr. Enligt läkaren skulle riskfria ingrepp utföras. Operationen orsakade skador. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05123** Resultat Resultat Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Strålskada efter behandling mot bröstcancer En kvinna med bröstcancer fick en strålskada som resultat av strålbehandling i ett annat landsting. Hon tog kontakt med sin klinik på akutsjukhuset i Region Stockholm som var ansvariga för hennes vård. När hon ringde fick hon besked att hon ska vända sig till det andra landstinget som hade utfört strålbehandlingen på uppdrag av region Stockholm. Hon vände sig till den mottagningen hon fått strålbehandlingen men de sa att hon inte skulle vända sig dit utan till akutsjukhuset. Det hade då gått en vecka och när hon får kontakt med kliniken på akutsjukhuset igen säger det att hon skulle kommit dit från första början och att hon skulle kommit in akut. Kvinnan är väldigt ledsen över att det blev på det här sättet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05135** Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Intyg skrivs inte trots påminnelse En man med neurologisk sjukdom blir sämre och sämre. Han har av sin läkare på akutsjukhus bett om intyg om sitt hälsotillstånd samt intyg om förtur till bostad. Mannen är idag bostadslös. Dessa intyg har han inte fått. Han önskar även remisser för vidare behandling. Han har även träffat kurator som han inte anser hjälper honom på bästa sätt. Hen lägger fokus på andra saker framför boendesituationen. Han anser därmed att journalanteckningarna inte är korrekta. Mannen vill ha samtliga professioner i teamet samlade under ett besök, då han har stora besvär att ta sig till kliniken. Han har även önskat telefonsamtal med läkare framför besök när det är görligt. Detta har inte alltid tillgodosetts.

	Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. När förvaltningen talar med anmälaren har han fått efterfrågat intyg av läkaren och är nöjd. Hänvisar till socialförvaltningens enhet för hemlösa i kommunen angående bostadssituationen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05168** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Brister i behandling, resultat, bemötande och remisshantering En man har haft tarmproblematik under flera års tid. I tarmen fanns en böld som senare utvecklades och blev större. Totalt har han genomgått ett tjugotal operationer och träffat minst femton olika läkare. Mannen tycker att det saknas kontinuitet och önskar att någon person i vården konkret sätter sig in i hans problematik och försöker åtgärda det så att det inte snart igen kräver nytt ingrepp. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05171** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Biverkan av medicin, står även utan annan behandling Anmälaren lider av tumörer, cancer, som även angripit lungan. Hon har medicinerats med preparat som gav biverkningar, hon kunde bland annat inte röra händerna. Hon står nu helt utan behandling. Hon saknar vårdplan. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05181** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Bristande attityd och ovilja att skriva fysisk aktivitet på recept En kvinna med cancersjukdom föreslog för sin kontaktsjuksköterska på ett akutsjukhus att hon som ett led i sin egenvård kunde få fysisk aktivitet på recept. Sjuksköterskan upplevdes okunnig kring detta och nekade kvinnan det, hon menade att det bara var ett sätt för kvinnan att få billigare gymkort och att hon kunde vända sig till vårdcentralen med önskemålet. Kvinnan tycker att bemötandet var oförskämt och undrar om hon verkligen ska behöva gå till vårdcentralen för detta när hon har sin behandling och sina kontakter på flera mottagningar vid sjukhuset. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05195** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Dåligt bemötande, utebliven vård samt journalhandlingar En kvinna som representerar hustrun till en avliden man framför att hon är mycket missnöjd och ledsen över vården hennes man fick vid ett sjukhus vid slutet av sitt liv. En läkare konstaterade att mannen skulle åka hem trots att anhöriga vid flera tillfällen påtalat att han mådde mycket dåligt. En sjuksköterska bad patienten att hämta ut sina egna mediciner från apoteket. Patienten ville aldrig vara till besvär för någon och gick därför ner till apoteket för att hämta ut sina mediciner. Anmälaren undrar hur personalen kan skicka iväg en sjuk människa för att leta reda på mediciner samt om vården inte ska stå för de mediciner som ordineras på sjukhuset när man är inneliggande. Läkaren kom när patienten nästan blev okontaktbar. På plats fick man som svar från läkaren att det inte fanns något vården kunde göra. Den ansvarige läkaren hade en mycket dålig attityd mot familjen. Familjen har synpunkter på bemötandet från både sjuksköterskan och läkaren. Det tog lång tid innan vården bestämde vad man skulle göra. Vården diskuterade lungtransplantation då patienten låg på intensivavdelning. Varför har man inte bestämt detta tidigare undrar anmälaren. Familjen fick aldrig klara besked om vad vårdplanen var. Familjen ville skicka journalen utomlands för att se vilka andra alternativ som eventuellt kunde finnas. Detta har familjen förklarat för den ansvariga läkaren men fick trots det aldrig journalhandlingarna. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05197** Tillgänglighet Väntetider i vården Tillgänglighet Väntetider i vården	Fick vänta länge på operation av korsband En man skadade knät vid fall och fördes till akutmottagning med ambulans. Där fick han vänta i många timmar innan han helt kort träffade en ortoped och vårdplanerades för operation. Men den kunde inte genomföras som planerat och nu har han väntat många dagar längre och är besviken över att inte kunna röra sig normalt. Åtgärd: Åtgärd: I svar från patientsäkerhetsläkare beklagades att mannens operation genomfördes först 18 dagar efter traumat. Orsaken till mannens väntan är att akuta fall kommit emellan och mannens skada har nedprioriterats. Bedömningen har varit att prognos och rehabiliteringsförlopp inte har påverkats av väntetiden. Mannen har samtalat med ortoped om händelsen, han uppskattade mycket det personliga samtalet. Hans synpunkter på vårdepisoden bifogas avslutsskrivelsen.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05212** Vård och behandling Behandling	Bristande ordination och uppföljning av läkemedel En kvinna blev ordinerad ett läkemedel för benskörhet. Hon tog medicinen i flera år. När hon sedan bytte sjukhus fick hon veta att man inte ska äta just denna medicin i mer än tre år. Kvinnan vill nu veta varför det blivit på det här sättet och vilka risker hon utsatts för. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05214** Resultat Resultat	Hes röst ett år efter respiratorvård En kvinna har vårdats i respirator under 10 dygn för ungefär ett år sedan. Har sedan detta tillfälle haft problem med hes röst. I kontakt med avdelning har hon blivit tillsagd att anmäla detta. Har inte fått någon förklaring till varför detta skedde. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05215** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Lång väntan på akutmottagning och bristfällig information En kvinna framför att hennes dotter fick vänta tio timmar innan hon undersöktes vid en akutmottagning vid ett sjukhus. Hon har också synpunkter på personalens bristfälliga information till henne. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05221** Kommunikation Bemötande	Brister i bemötande och hygien Anmälaren har blivit illa bemött av vårdpersonal. Anmälaren kände sig förminskad och avhumaniserad. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05224** Vård och behandling Behandling	Bristande uppföljning på akutsjukhus En kvinna går på en dialysmottagning på ett akutsjukhus och har klagomål på att man inte längre har en uppföljning av vården. Tidigare hade man på mottagningen regelbunden uppföljning var sjätte månad men det har av okänd anledning tagits bort. Nu är det nya sjuksköterskor hela tiden. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05228** Resultat Resultat	Strålskada orsakat lidande för man En äldre man fick en strålskada för flera år sedan som resultat efter strålbehandling. Mannen har genomgått flertalet operationen men det har inte blivit bättre. Den senaste undersökningen hade varit en katastrof. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05235** Vård och behandling Behandling	Felbehandling Anmälaren besökte sin mor som var inlagd på sjukhuset efter att ha drabbats av stroke. Modern var blå i ansiktet. De frågade personalen vad som hade hänt, men personalen kunde inte ge besked. Modern uppgav dock att hon fallit. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05238** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Läkemedel	Lång väntan och bristande utredning vid akutmottagning En kvinna som skadats vid en olycka inkom via hemmet med ambulans till akutmottagningen på akutsjukhus. På sjukhuset fick hon vänta i tolv timmar och prioriterades ideligen ner utan att få smärtlindring som hon flera gånger önskat. Kvinnan genomgick slutligen röntgenundersökningar som visade att hon hade skadat ryggen och huvudet. Hon ifrågasätter att inte fler utredningar gjordes, genom primärvården fick hon senare genomgå fler röntgenundersökningar. Hon ifrågasätter också att hon lämnades ensam utan uppsikt i korridor och i rum. Kvinnan hade skadat huvudet och det visade sig att hon fått en skallskada. Korridoren innebar dock en stressande miljö med högt ljud och starkt ljus. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05249** Vård och behandling Läkemedel	Biverkningar av medicin Anmälaren har lidit av biverkningar av medicineringen, cytostatikabehandling, bland annat domningar och värk i benen och fötterna och nedsatt sexuell förmåga vilket lett till separation från partner. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05252** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Åldersdiskriminering och utebliven respons En äldre man utreddes vid ett akutsjukhus rörande prostatabesvär. Han informerades av en läkare i samband med ett provresultat, som indikerade cancerrisk, att han inte behövde genomgå en biopsi på grund av sin ålder, mannen var då drygt 80 år. Mannen valde ändå att göra detta och beskedet visade att han hade aggressiv prostatacancer. Han fick därefter information om att det inte var tal om att han skulle opereras eller strålbehandlas i hans ålder. Genom ny medicinsk bedömning vid annat sjukhus genomgick mannen dock strålbehandling med mycket gott resultat. Mannen menar att hans situation hade varit annorlunda om han nöjt sig med läkarens åldersdiskriminerande åsikter. Mannen har senare framfört sina synpunkter till ansvarig chef vid akutsjukhuset men har ett år senare inte fått någon återkoppling. Han vänder sig därför till patientnämnden. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande inhämtades via tillförordnad chefläkare från verksamhetschefen för berörd klinik. Hon var ledsen att hon inte svarat honom tidigare och beklagade verkligen att han kände sig åldersdiskriminerad. Hon förklarade att när det gäller handläggning av prostatacancer följer läkarna de nationella vårdprogram som är framtagna genom vetenskap och beprövad erfarenhet. Varje läkare måste sedan naturligtvis i varje individuellt fall ta hänsyn till vilken patient de har framför sig och patientens förutsättningar att både psykiskt och fysiskt tillgodogöra sig den vård som vårdprogrammen föreslår. Hon förklarade att läkaren i anmälarens fall gjorde avsteg från vårdprogrammen efter dialog med anmälaren om behandlingen. Dels genom att utföra ytterligare en biopsi, med risk för infektion, samt att remittera till ny medicinsk bedömning på annat sjukhus för ställningstagande till strålbehandling. Det gladde henne att läkaren varit lyhörd för anmälarens synpunkter och att avsteg gjorts så att han fått en kurativ behandling som verkat varit lyckosam. Hon menade att man i läkargruppen får ha en diskussion om hur man för dessa samtal med patienter i anmälarens situation. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas vården med avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05264** Resultat Resultat Kommunikation Delaktig	Hemskickad med sammandragningar i tidig graviditet ledde till missfall En kvinna som väntade sitt första barn hade sammandragningar i tidig graviditet. Hon fick sjukhusvård i några dygn och behandling med sprutor som minskade sammandragningarna. Läkaren ville skicka hem kvinnan som bad att få stanna kvar då sammandragningarna kom så fort hon gick upp ur sängen. Kvinnan fick gå hem men vid tilltagande sammandragningar sökte hon vård dagen efter och fick ett missfall. Inga fel hittades på fostret, moderkaka eller kvinnan. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05286** Vård och behandling Omvårdnad Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Synpunkter på traumatisk sjukhusvistelse efter operation En kvinna vårdades på en specialistavdelning efter en gynekologisk operation. Hon upplevde vistelsen traumatisk. Ingen utredde varför anmälaren hade svåra smärtor. Den smärtlindring kvinnan fick var inte bra i kombination med den läkemedelsbehandling kvinnan stod på. Hon beskrev att det fanns brister i omvårdnad och bemötande. Anmälaren fick ingen hjälp med personlig hygien trots att hon svimmade när hon klev ur sängen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05296** Vård och behandling Behandling	Cancerbehandlad flicka hade svårläkt sår som inte behandlades korrekt En flicka hade opererats och behandlats för cancersjukdom. När stygnen togs bort efter operationen fanns ett kvarstående sår som inte ville läka på flera månader. Flickan fick åka med sin familj till en mottagning och lägga om såret varje vecka. Modern frågade flera gånger om det inte behövdes sättas in antibiotika då såret såg infekterat ut. Personalen på mottagningen ville inte ändra i behandlingen förrän den ansvariga läkaren var tillbaka. Till slut drabbades flickan av feber och hamnade på akutmottagningen. Där tog man odling av såret och satte in antibiotika. Flickan var tvungen att vårdas på sjukhuset ytterligare flera veckor innan hon skrevs ut och hade antibiotikabehandling under flera veckor. Förutom de fysiska besvär flickan drabbades av blev hon också psykiskt drabbad och fick hjälp av kurator och psykolog. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05308** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Fyra veckors fördröjning av korrekt diagnos En kvinna föll från en höjd och skadade sin armbåge, hon åkte omgående till akutmottagningen. Röntgenundersökning genomfördes utan att någon fraktur kunde konstateras. Hon fick mitella och läkemedel men då smärtan fortsatte kontaktade hon återigen vården vid ett flertal tillfällen. Slutligen genomfördes en magnetröntgenundersökning och en fraktur uppmärksammades i ett av underarmsbenen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05313** Vård och behandling Omvårdnad Tillgänglighet Väntetider i vården	Brister i omvårdnad, bristande utbud av sjukhusplatser Anmälaren är närstående till patient som till följd av cancersjukdom i buken erhåller vård i livets slutskede. Patienten hämtades från bostaden av ambulans då det uppstått läckage i magen, galla läckte och höga infektionsvärden kunde uppmätas. Läkare vid öppenvården hade remitterat patienten till kirurgen för att åtgärda det akuta tillståndet. Men patienten kom att vistas på akutmottagningen eftersom kirurgmottagningen inte kunde ta emot honom. Vid akutmottagningen låg patienten på en brits i nära 20 timmar. Flera timmar förlöpte utan att han fick träffa vårdpersonal. När sjuksköterska träffade patienten fick han dropp, syrgas och Alvedon som smärtstillande. Sjuksköterskan uppgav till närstående att patienten skulle placeras i en skrubb i väntan på en riktig plats. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05318** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Resultat Resultat	Trots tidigare snabba förlossningar nekad att komma till sjukhus, födde barn på parkeringsplats En kvinna som väntade sitt tredje barn hade en mycket snabb andra förlossning. Hon var uppmanad av sin barnmorska på mödravårdscentralen att kontakta förlossningen tidigt då risk fanns att denna förlossning också skulle gå fort. Då paret ringde förlossningen fick de veta att det inte fanns någon plats i nuläget och familjen uppmanades att avvakta i hemmet. Efter flera kontakter och tilltagande värkarbete fick kvinnan enligt anmälaren komma in. Barnet föddes på parkeringen utanför sjukhuset. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05331** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Brister i förberedelse för litet barn inför undersökning Ett litet barn skulle genomgå en datortomografiundersökning i narkos. Barnet var nästäppt så det gick inte att söva barnet. Föräldrarna bad sjuksköterskan att ge lugnande läkemedel till barnet istället. Barnet spändes fast inför undersökningen och fick panik. Sjuksköterskan hade inte givit lugnande läkemedel trots att hon pratat med läkare. Undersökningen fick skjutas upp. En kallelse kom där det stod att lugnande kunde ges inför undersökningen. Anmälaren fick söka akut med barnet som krampade. Anmälaren har synpunkter på att en viktig undersökning fick skjutas fram med försenat svar som följd. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05333** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bemötande och behandling inför operation En kvinna som skulle göra en operation efter ett missfall kom till operationssalen. Hon upplevde brister i bemötandet från personalen som var glada och inte visade empati för anmälaren som var ledsen och nervös inför ingreppet. Anmälaren beskriver också hårdhänt behandling när munstycket hålls av personalen. Nålstick görs flera gånger och ger kraftig smärta och anmälaren har svårt att prata på grund av masken. Kvinnan beskriver brister i information om vad som skulle hända. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05336** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Problem med nacken efter fallolycka En man har tidigare genomgått en omfattande nackoperation. Vid en olyckshändelse föll han och bröt foten, han slog också i nacken och huvudet. Vid röntgenundersökning konstaterades att nacken skadats i fallet, men han får ingen behandling eller information om vårdplanering.

	Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05337** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Flicka med lunginflammation bollades runt mellan akutmottagningar, diagnos försenades En liten 4-årig flicka hade magvärk och familjen sökte vård på en barnakutmottagning. Läkaren lyssnade på flickans mage men gjorde inget mer och familjen fick åka hem. Nästa dag mådde flickan sämre och familjen sökte barnakutmottagningen på nytt. Därifrån skickades hon till närakutmottagning för undersökning och närakutmottagningen i sin tur skickade tillbaka flickan och modern till barnakutmottagningen. Till slut blev flickan undersökt av läkare som konstaterade bakteriell lunginflammation. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05388** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Bristfällig utredning av ryggsmärta En man vårdades på ortopedisk avdelning på akutsjukhus med kraftiga smärtor i ryggen. Han fick vänta mer än en vecka på undersökning med magnetröntgenkamera och blev sedan snabbt utskriven efter operationen. Stygnen på ryggen gick upp och han tvingades till omoperation, blodtransfusioner och behandling med antibiotika under lång tid. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05389** Vård och behandling Behandling	Utebliven behandling Anmälaren drabbades av svår huvudvärk och synbortfall. Han sökte sig till akutmottagning vid sjukhus. Där väntade han flera timmar, men någon åtgärd vidtogs inte heller från vårdens sida när han väl fick träffa läkare. Dagen därpå anlände han till samma akutmottagning med remiss från läkare vid primärvården. Efter elva timmars väntan vidtogs inte heller denna gång någon åtgärd. Ändå hade det framgått av remissen att det fanns misstanke om tumör. Annan akutmottagning vid annat sjukhus påvisade ett dygn senare att anmälaren led av tumörbildning i hjärnan. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05403** Tillgänglighet Väntetider i vården Resultat Resultat Kommunikation Delaktig	Lång väntetid på ny höftledsoperation En man genomgick en höftledsoperation på akutsjukhus och fick en infektion i efterförloppet. Protesen togs ut och antibiotikabehandling sattes in. Han blev utlovad snabb ny operation, men är placerad på väntelista och besviken då han inte kan återgå i arbete så snabbt som han önskat. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05406** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Brister i stöd och behandling En transsexuell person får inte det stöd och behandling som hon behöver vid en specialistmottagning på ett akutsjukhus. Hon har tappat tillit och förtroende för de som arbetar där. Kvinnan har hänvisats till vårdcentralen eller psykiatrin, enligt mamman som har hört av sig till förvaltningen. Dottern känner sig orättvist behandlad, diskriminerad och kränkt. Anmälaren anser att transvården har fyrkantiga regler som stjälper istället för hjälper och anser att de inte arbetar med individanpassad vård. Mamman har konkreta frågor till specialistmottagningen om hur de kan stötta och hjälpa dottern. Vidare undrar hon över vårdplan, utredning och uppföljning. Anmälaren ställer sig också frågande till varför de inte kan göra hembesök till patienter som mår mycket psykiskt dåligt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05443** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Risker till följd av att journaler förs på reservnummer istället för på personnummer En man som flyttat utomlands har enligt regionens regler fått ett reservnummer för sina kontakter med sjukvården i Stockholm. Han anmäler att hans journaler ligger såväl under personnumret som under reservnumret och det saknas en länk dem emellan och vårdgivare ser därför inte alla journaler när anmälaren ska få vård, däribland vid uppföljning av sin sjukdom. Mannen önskar att han bara ska ha sitt personnummer i sina journaler. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05447** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Bemötande	Nekad byta fertilitetsklinik En kvinna som fått godkänt för provrörsbefruktning önskar byta till en klinik som blivit godkänd av region Stockholm. Enligt kliniken på sjukhuset där hon går fick hon inte byta klinik under pågående behandling men anmälaren har inte påbörjat någon behandling utan bara varit på ett kuratorssamtal. Hon beskriver att vid telefonsamtal blev hon otrevligt bemött och fick inte svar på sin fråga.

	Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05472** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekades röntgen trots hjärntumör En man hade sökt till akutmottagningen på akutsjukhuset på grund av kraftig huvudvärk och illamående under 5 veckor. Han skickades hem med värktabletter. Han fick inte någon sjukresa hem på natten. Två dagar senare körde hans bror honom tillbaka till sjukhuset och neurologen beställde hjärnröntgen. Då konstaterades en hjärntumör som var cancer vilket behövde opereras så snart som möjligt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05509** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Dåligt bemötande samt nekad operation En kvinna är kritisk till en läkares nonchalanta bemötande samt att hon har nekats en operation vid ett sjukhus. Läkaren har inte hörsammat kvinnans problem med värk och avfärdat tidigare läkares bedömning. Den nuvarande läkarens bedömning har orsakat att kvinnan varit tvungen att sluta sitt arbete på grund av sina besvär. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05518** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Kommunikation Information	Arrogant bemötande samt inställd operation En kvinna blev av en läkare berättigad att korrigera ett ärr vid ett sjukhus. Därefter träffade hon ny läkare som var arrogant och otrevlig och inte förstod varför hon ville göra en operation. Trots det bokade man en tid för operationen som ställdes in och sköts upp en dag innan den skulle ske. Läkaren har därefter ringt och informerat att kvinnan inte längre är berättigad operationen då mottagningen enbart utför operationer i ansiktet. Läkaren har hänvisat kvinnan att utföra operationen inom privat regi, det vill säga att kvinnan själv skulle betala den. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05545** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Omvårdnad Resultat Resultat	Lång väntan på diagnos och bedömning på akutmottagning av nyopererad En kvinna som har gjort en gynekologisk operation drabbades av komplikationer och åkte ambulans till gynekologisk akutmottagning. Där hittades ingen orsak till anmälarens besvär och hon fick åka hem. Anmälaren åkte dagen efter återigen ambulans men nu till akutmottagningen på sjukhuset. Där fick hon vänta ungefär 11 timmar på en läkarundersökning. En röntgen gjordes och tarmvred och bråck på tunntarmen konstaterades. Kvinnan opererades akut. Anmälaren har synpunkter på den långa väntetiden, att ingen frågade hur hon mådde eller gav någon form av omvårdnad, vatten eller annat. I övrigt är hon nöjd med den vård hon fått före och efter detta besök. Åtgärd: Åtgärd: Ärendet avslutas på förvaltningen då anmälaren samtidigt skickat anmälan till Inspektionen för vård- och omsorg som översänt anmälan direkt till sjukhuset som kommer att besvara denna anmälan enligt patientvägledare på sjukhuset. Detta ärende avslutas i befintligt skick i samråd med anmälaren.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05549** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Bristande uppföljning av dialys i hemmet En man i behov av dialys, har av akutsjukhus fått bedömt att han klarar att genomföra dialysen i hemmet. Det som sjukhuset dock ej har uppmärksammats är att mannens sviktande hälsa samt sanitära olägenheter i hemmet har omöjliggjort behandlingen. Trots att mannen besökt sjukhuset och i samband med det svimmat, fallit och orsakat sig en höftfraktur, vilket försämrat hans hälsa och trots att en sjuksköterska har besökt mannen flera gånger i hemmet, har inte detta uppmärksammats. Anhöriga menar att mannen är i stort behov av hjälp. Åtgärd: Åtgärd: I samtal med anhöriga framkommer att mannen nu får dialys på akutsjukhus. Frågor kvarstår dock kring hur de lät honom ha dialys i hemmet från början, hur de lät honom fortsätta efter hembesöken, varför vården inte rapporterade till kommunen. Insåg de inte situationen? Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05550** Administrativ hantering Intyg	Får inte ett intyg från specialistläkare En kvinna har haft en kontakt med en läkare på en specialistmottagning vid ett akutsjukhus. Hon behöver ett intyg för att göra en operation men trots flera påstötningar har intyget inte skickats. Anmälaren har också synpunkter på 2 diagnoser som läkaren ställt efter att ett frågeformulär fyllts i. När kvinnan opponerade sig mot diagnoserna meddelade läkaren att datorn har meddelat att du har dessa två diagnoser. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05551** Resultat Resultat Administrativ hantering Intyg	Skadad av behandling, brister i administration Enligt anmälaren har strålbehandlingen förstört sömnförmågan. Vårdgivaren har även inte upprättat godkänt intyg för färdtjänst. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05553** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Vårdskada efter planerat kejsarsnitt En kvinna gjorde sitt andra planerade kejsarsnitt för några år sedan. Hon kände direkt efter kejsarsnittet att det kändes annorlunda än efter första kejsarsnittet. Kvinnan sökte vård flera gånger utan resultat. Vid varje menstruation fick hon kraftig blödning och kraftig smärta, något som hon inte haft tidigare. Hennes blodvärde sjönk. Anmälaren upplevde sig inte lyssnad på. Efter att ha sökt vård på annan klinik gjordes undersökningar. Först för några veckor sedan fick hon svar på att läkaren sytt buken för tunt och att det spricker upp varje månad vid blödning och därför orsakar de stora blödningarna. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05561** Vård och behandling Behandling	Avbruten behandling - fel bedömning Enligt anmälaren är cancerbehandlingen avbruten på grund av låga blodvärden. Detta är ett felaktigt beslut, enligt anmälaren. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** **V1909-05569** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande omhändertagande vid armbågsfraktur En kvinna föll och skadade underarm och armbåge, hon undersöktes vid flera tillfällen utan att något avvikande noterades. Slutligen fick hon besökstid till ortopedmottagning där hon träffade en läkare som inte var utbildad ortoped vilket hon ifrågasätter. Kvinnan krävde att få en magnetröntgenundersökning vilket hon först nekades, men senare undersökning visade en armbågsfraktur som då behandlades. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-04838** Vård och behandling Behandling	Missar i vården av ett nyfött barn En kvinna har kontaktat förvaltningen och beskriver att flera misstag har begåtts i samband med vård på neonatalavdelningen under hennes dotters nyföddhetsperiod. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Akutsjukhus** **V1909-04849** Kommunikation Information	Oklar information vad gäller självanmälan En man har gjort en självanmälan till enhet för utredning av ärftliga demenssjukdomar. Han har inte fått kontakt, men har fått information om att ärendet avslutats. Åtgärd: Åtgärd: Undertecknad kontaktar mottagningen och får information om att själva e-postdialogen avslutades, men anmälaren står kvar på väntelistan för besök. Lämnar denna information till anmälaren och ärendet avslutas därefter.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-04881** Vård och behandling Behandling	Försent insatt antibiotikabehandling orsakade varansamling i hjärnan och resulterade i kroppssmärtor En man hade en infektion i tanden som hann sprida sig till hjärnan. Där upptäcktes en varansamling som inte direkt åtgärdades med antibiotikabehandling. Det tog tre dagar efter det att man diagnostiserat mannen med varansamling i hjärnan som antibiotikabehandlingen sattes in. Förseningen resulterade i smärta över hela höger kroppshalva. Mannen har fortfarande besvär trots att det har hunnit gå sex år sedan händelsen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-04924** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntan på röntgenundersökning En man drabbades av plötslig dövhet. Han fick remiss till akutsjukhus för diagnos, utredning och åtgärd. För att ställa säker diagnos krävdes en röntgenundersökning med magnetkamera. Mannen måste dock vänta 3-4 månader på denna röntgen vilket han anser är en helt oacceptabelt lång väntan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-04926** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Brister kring remiss och kommunikation En man blev remitterad till ett akutsjukhus för undersökning, men har sex veckor senare inte hört något från sjukhuset. Mannen har inte fått någon kallelse och står inte på någon väntelista, han har förgäves försökt få konkreta besked och information från verksamheten utan resultat. Mannens provvärden stiger och han är orolig över detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

Epost **Akutsjukhus** **V1909-04943** Vård och behandling Läkemedel	Besvär med receptförnyelse En man har haft en hjärtinfarkt och äter flera olika mediciner som följd av detta. Mannen får endast recept med ett uttag i taget. Han upplever att det är jobbigt att med så täta mellanrum behöva förnya sina recept. Mannen har haft kontakt med andra vårdgivare och patienter som får recept med allt från tre uttag till för ett helt år. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-04968** Kommunikation Information	Nekad teckenspråkstolk på akutsjukhus En kvinna inkom till ett akutsjukhus mitt i natten. Kvinnan som är döv påtalade att hon var i behov av teckenspråkstolk. Sjukhuset menade att detta inte var möjligt, då det var mitt i natten. Kvinnan påpekar att detta inte stämmer då det finns beredskapstolk att boka in. Kvinnan hade en anhörig med sig som tolkade. Efteråt läste kvinnan sin journal och upptäckte att hon missat en hel del information från besöket. Kvinnan upplever sig ifrågasatt gällande tolkning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-04998** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Opererades med felaktig metod En man genomgick tre operationer vid ett akutsjukhus. Operationerna förvärrade mannens problematik och han menar att de gjordes med en felaktig operationsmetod. Mannen har nu opererats med annan metod och tycker att den borde ha använts från början så att han slapp bortslösade år med besvär. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-04999** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande tillgänglighet och återkoppling En man har kroniska bukbesvär och behöver komma i kontakt med sin läkare. Trots att han får en telefontid ringer läkaren inte tillbaka. Det kan gå flera veckor eller månader innan han får kontakt med sin läkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han uppger att han nu fått en ny läkare på mottagningen som förhoppningsvis ska vara mer tillgänglig och kontaktbar än den förra. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.

Epost **Akutsjukhus** **V1909-05002** Resultat Resultat Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Information	Skadad av operationer och journal som ändrats En kvinna som opererades vid ett akutsjukhus drabbades av komplikationer och re-operationer, trots att den första informationen från operatören var att allting hade gått bra. Kvinnan menar att hon fått permanenta skador av det som hänt. Kvinnan har önskat dialog med verksamheten men denna har uteblivit, hon har också upptäckt att journalen ändrats och att text lagts till och tagits bort. Kvinnan tycker att sjukhuset hanterat hela hennes situation på ett mycket dåligt sätt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-05023** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Bollas runt i vården En kvinna med diabetes, drabbades av en ovanlig skelettförändring (som ofta leder till felställningar i foten) på grund av sin grundsjukdom. Kvinnan sökte initialt en närakut där hon utreddes för fraktur och propp, vilket man uteslöt. Hon sökte vårdcentral som tog prover utan resultat, innan de remitterade till akutsjukhus. På akutsjukhusets reumatologklinik utreddes hon med olika provtagningar och röntgenundersökningar innan de remitterade till annan specialist. Denna ortopedklinik gjorde ingenting. Samtliga gav rådet att hon skulle fortsätta belasta foten genom att stå och promenera, trots att den var svullen, smärtade och var varm. Ingen vårdgivare kopplade besvären till hennes diabetes varpå ingen remiss till endokrin skrevs. Fyra månader efter att besvären börjat sökte sig kvinnan till en diabetesläkare. Där konstaterades diagnosen och hon fick ortos och kryckor, samt gåstol, griptång och duschstol för att underlätta avlastningen i vardagen. Fortfarande ett år senare får kvinnan inte stödja på foten och får behandling via akutsjukhus. Kvinnan menar att den långa vägen till diagnos fördröjt hennes läkning med flera månader. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-05034** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fraktur ej upptäckt på ortopedklinik En kvinna med demenssjukdom har ramlat och sökt vård på akutsjukhus. Vid undersökningen röntgades enligt anmälaren bara en del av kvinnans ben. Kvinnan uttryckte därefter i flera dagar att hon hade fortsatt smärta och sökte sedan vård hos annan vårdgivare. Det upptäcktes då ytterligare fraktur. Anmälaren ifrågasätter att denna inte upptäcktes vid det första tillfället. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Akutsjukhus** **V1909-05119** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Omvårdnad Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Lång väntetid på akutmottagning och bristande omvårdnad av äldre En äldre kvinna som inkom till akutmottagning på akutsjukhus med bland annat blodförgiftning fick ligga på akuten i 23 timmar innan hon blev inlagd på avdelning. Enligt kvinnans närstående fick hon under denna tid dropp men ingen mat. När kvinnan kom till en avdelning fick hon efter bara några dagar där trycksår på grund av bristande omvårdnad. När hon sedan skickades hem till sitt boende medföljde ingen epikris som beskrev kvinnans vårdtid vid sjukhuset. Kvinnan avled en kort tid senare och hennes närstående tycker att det är tråkigt att hennes sista tid i livet blev på det här sättet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-05132** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktigheter införd i journal vid flera tillfällen på samma mottagning En kvinna beskriver att vid två tillfällen på samma mottagning har felaktigheter skrivit in i hennes journal efter besök på sjukhusets specialistmottagning. Detta påverkar anmälarens förtroende för vårdgivaren. Åtgärd: Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit och ärendet avslutas därför i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-05211** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på ett sjukhus journalföring En kvinna inkom med ett klagomål till förvaltningen på ett sjukhus journalföring. Hon skriver att hon har tröttnat på sjukhusets ointresse av att få rätt information införd i journalerna vilket kan leda till behandlingsskador i framtiden. I journalen har införts information om att skada sitter på en annan kroppsdel än den aktuella, att patienten stått på läkemedel i flera år trots att det inte stämmer samt att hon ska ha kommit igång med att gå trots att hon varit rullstolsbunden. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-05239** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Akutsjukhuset lämnar inte ut journalinformation till sjukhus i Finland En man med prostatacancer har en vårdkontakt i Finland och han önskar att akutsjukhuset i Sverige lämnar ut information ur patientjournalen som behövs för ställningstagande till behandling i Finland. Akutsjukhuset förhalar dock utlämnandet och är svårtillgänglig när mannen försöker nå dem per telefon. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren vill inte att förvaltningen begär ett yttrande varför ärendet avslutas i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** **V1909-05314** Ekonomi Patientavgifter	Specialistklinik tar ej emot kontanter som betalsätt En kvinna har besökt en specialistmottagning och fick förklarat att de inte tar emot kontanter som betalsätt, ifrågasätter detta. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-05364** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Blev inte tagen på allvar på akutsjukhus En anhörig beskriver att släktingen inte hade blivit tagen på allvar på ett akutsjukhus. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-05373** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Bristande information angående läkemedelsändringar på akutsjukhus En man vårdades inneliggande på ett akutsjukhus och under hans vistelse där gjordes ändringar i medicinering utan att han blev informerad. Mannen blev även bemött på ett kränkande sätt när han försökte tala om det inträffade. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-05380** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Lång väntan på akutmottagning En man som på grund av vätskebrist åkt till en akutmottagning vid ett sjukhus och fick vänta cirka elva timmar. Han lämnades ensam i ett enskilt rum utan någon tillsyn där vad som helst hade kunnat hända. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kommunicerat med anmälaren både i telefon och via skrivelse. Förvaltningen har också skickat en blankett och kommit överens att anmälaren återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-05382** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information	Oklarheter kring diagnos och behandling En kvinna genomgick en stroke enligt läkarna. Detta berodde på att hon hade ett hålrum mellan hjärtats två förmak fick hon reda på. Kvinnan planerades för en operation men den sköts fram och nu är det oklart om operationen blir av eftersom man nu misstänker att kvinnan inte alls haft någon stroke. Kvinnan fick knappt någon information innan hon skrevs ut från sjukhuset, informationen kom först när hon fick behandling på en rehabiliteringsklinik. Dessutom fick hon dubbel dos av ett läkemedel när hon skrevs ut vilket gav henne biverkningar i form av förvirring, trötthet samt ljud- och ljuskänslighet. Läkemedelsdosen korrigerades senare.

	Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-05386** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Skador efter rektoskopi En man hade genomgått en rektoskopi och enligt honom pressades med stor kraft ett plaströr i analöppningen med svåra smärtor och mycket blod som följd. Det hade blivit sprickor i hans ringmuskel som inte läkte. Han behöver genomgå en stomioperation på ett akutsjukhus men pacemakern komplicerar det hela och riskerna blir större. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-05434** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Felaktig brevinformation från vårdgivaren En man hade haft problem med magen och hans husläkare skickade en remiss för en endoskopi till akutsjukhus. Resultaten och behandlingen skulle skickas tillbaka till läkaren. Eftersom ingen kontaktade honom inom tre månader ringde han i början av september till kliniken som skulle utföra undersökningen och han fick prata med tre olika läkare. Efter samtalen kom det hem ett brev där det fanns information om att han skulle ha genomgått undersökningen. Han kontaktade kliniken igen och berättade om det felaktiga brevet men han har väntat på svar men fortfarande ingen undersökning eller behandling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots information om underskriven skrivelse inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-05445** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid för operation En kvinna hade opererat bort ett bröst och väntar på en operation för att få ett nytt bröst. Det är dock lång kö till operation och kvinnan vill ha hjälp. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med kompletterande skrivelse. Ärendet avslutas i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** **V1909-05446** Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Operation har ställts in samt skjutits upp En man fick komplikationer efter en operation för några år sedan vid ett sjukhus. Han bokades till en ny operation men detta har skjutits upp med cirka sex månader. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt informerat och hänvisat honom till Vårdgarantikansliet. Kommer överens att anmälaren inkommer med en underskriven anmälan för inhämtande av ett yttrande. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-05497** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Föräldrar tvingas använda icke sterilförpackade sprutor för att ge läkemedel En pappa till en pojke på ett år kontaktade förvaltningen då sonen har en ovanlig sjukdom. Föräldrarna måste injicera läkemedel via en inopererad infart. När läkemedel ska ges till barnet behöver föräldrarna spola med natriumklorid innan och efter administrering. Tidigare kunde föräldrarna få förfyllda sprutor med natriumklorid sterilförpackade. Enligt den vårdgivare som är ansvariga för sonens vård kan föräldrarna inte längre få de sterilförpackade förfyllda sprutorna då Region Stockholm ej bekostar det längre. Nu måste de själva dra upp natriumklorid ur en ampull och det ökar risken för kontaminering. Fadern tycker det är bedrövligt att sonen utsätts för fara. Fadern skulle gärna bekosta de förfyllda sprutorna själv om det fanns att tillgå för privatpersoner. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-05537** Resultat Resultat	Skada under operation Anmälaren genomgick operation i behandlingen mot hjärntumör. Under operationen förlorade anmälaren två tänder. Anmälaren ställde frågor om detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Anmälaren ska vända sig till LÖF. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** **V1909-05539** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Oklar information kring operation skapade oro En ung man informerades av läkare vid ett akutsjukhus om att han behövde genomgå en operation. Detta besked ändrades dock av annan läkare vid sjukhuset som menade att de tidigare läkarnas bedömning varit slarvig. Mannen ifrågasätter hanteringen som skapade onödig oro. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

Epost **Akutsjukhus** **V1909-05557** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bedömning på akutsjukhus En man hade kraftig flanksmärta och fick åka med ambulans till en akutmottagning på ett akutsjukhus. Han fick dropp och smärtstillande medicin och skickades sedan hem då de inte hittade något fel. En vecka senare fick mannen samma smärta och fick åka med ambulans till ett annat akutsjukhus där de konstaterade njursten. Mannen tyckte det var dåligt att han blev hemskickad utan vidare undersökning första gången. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.