Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2019-01-07 Patientnämnden Delegationslista

Epost V1810-0632257 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Felaktig journaldokumentation En man har upptäckt felaktigheter i journal, han undrar hur möjligheterna är att rätta till dessa. Åtgärd: Anmälaren har fått information om möjligheten till journalradering via skriftlig ansökan till Inspektionen för vård och omsorg, han är nöjd med det och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1605-0307542 Ingela Snahr Ekonomi Läkemedelskostnader Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt	Läkemedelskostnader En kvinna vårdades och medicinerades på en neurologklinik på ett akutsjukhus. Hon erbjöds medicinering som hon själv fick bekosta, då diagnosen var okänd. Kostnaden blev totalt 37000 kronor. Efter en behandling fick hon allergisk reaktion som biverkan. I yttranden från avtalshandläggare på hälso- och sjukvårdsförvaltningen och överläkare på tema neuro tydliggörs att inneliggande patienter inte själv ska stå för läkemedelskostnader och efter omfattande korrespondens beslutas att sjukhuset betalar tillbaks de pengar som anmälaren betalat då hon själv köpt läkemedel som sedan distribuerats på avdelning på akutsjukhuset. Ärendet är därmed löst och avslutas.

Telefon -> Skrivelse	Synpunkter och frågor kring cancervård och dödsfall
Akutsjukhus V1701-0055374 Emma Lagerholm	En make till en avliden kvinna som hade cancer har frågor om vården kvinnan fått och som maken uppfattade var fel och orsakade hennes död. Han undrar bland annat varför hon inte undersöktes mer noggrant med röntgenundersökningar under eftervården, vad som hände vid operationer samt varför hon hade ett ärr på hjärtat.
Vård och behandling Behandling	
Vård och behandling Resultat	Åtgärd: Yttranden har inhämtats från överläkare vid berörda kliniker vid ett akutsjukhus som har gått igenom ärendet. Behandlingsförloppet redovisades och röntgenundersökning av hela kroppen gjordes innan operation, strålbehandling och medicinering. Det framgick att denna cancerform sedan följdes vid en annan klinik på sjukhuset och att sjukdomen då oftast följs med blodprovstagning. En kontrollröntgen hade gjorts där man inte fann någon kvarvarande tumör eller tecken på metastaser. Operationsberättelserna redovisades. Det framgick att det inte fanns någon koppling mellan ärret på hjärtat och behandlingen av patientens cancer. Anmälaren erbjöds ett efterlevandessamtal. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandena framfört synpunkter och missnöje över vården. Ärendet avslutas då anmälaren sedan inte hörts av.
Vård och behandling Behandling	
Bevakning:	
Åtgärd i enskilda ärendet	
Cancer	

Telefon -> Skrivelse	Missad diagnos
Akutsjukhus V1706-0352574 Emma Lagerholm	En man med smärtor som besökte en ortopedklinik vid ett akutsjukhus fick endast smärtlindring och inga undersökningar gjordes. Det visade sig sedan att mannen hade en kraftig infektion i ryggen, förmodligen orsakad av bakterier vid pacemakern. Han fick sedan vårdas närmare två månader på ett annat sjukhus. Mannen mår fortfarande inte bra och lider av komplikationerna efter infektionen. Han ställer sig frågande till om en snabbare vård hade kunnat förbättra hans prognos.
Vård och behandling Undersökning/bedömning	
Vård och behandling Diagnos	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från läkare vid den aktuella kliniken som beklagade patientens bestående men med smärtor och svaghet. Denne skrev att om infektionen hade upptäckts tidigare och en snabbare behandling satts in hade troligtvis det lett till mindre men. När patienten sökte vård hos dem hade han smärtor i muskulaturen och inte över kotorna, vilket gjorde att de inte i första hand misstänkte infektion i ryggen. Vidare stod det att patienten hade förhöjda infektionsvärden men att det bedömdes bero på en förkylning som patienten hade. Avslutningsvis skrev läkaren att denna ska ta upp fallet på ett möte med de yngre läkarna för att öka medvetenheten och minska risken att det händer igen. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han inte anser att han har fått korrekt vård och behandling för sina besvär samt att det enbart fokuserades på smärtlindrande läkemedel. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.
Vård och behandling Behandling	
Bevakning:	
Läkemedel	
Åtgärd på övergripande nivå	
Ärendet delat, 2 nya	

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1709-0563170 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård	Catarina Cassel Rydholm	Fick inte önskad smärtlindring under förlossning En kvinna blev nekad ryggbedövning under sin förlossning då läkaren som ansvarade för bedövningen inte hade tid. Hon blev också nonchalant bemött när hon framförde synpunkter på detta. Anmälaren beskriver också att ingen hänsyn togs till hennes diagnoser. Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientsäkerhetsläkare och verksamhetschef på kvinnokliniken. De beklagar anmälarens negativa upplevelse i samband med hennes förlossning. Anmälaren har kontaktats och erbjudits samtal med läkare och kurator. Vid journalgenomgång framkommer inget avvikande förutom att narkosläkaren fick prioritera ett larm då anmälaren skulle få smärtlindring. De hoppas att de inplanerade möten med vården kan leda till att anmälaren bättre kan bearbeta upplevelsen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inkommit med ett genmäle som hon vill ska bifogas avslutsskrivelsen för vårdens kännedom.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1710-0618279 Kommunikation Information Kommunikation Behandling Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Cancer	Minna Rimbe	Brist på information och uppföljning En kvinna fick nyligen veta av akutsjukhuset att hennes cancer hade spridit sig och att hon hade förändringar i ryggen och revbenen redan tidigare. Hon inte hade blivit informerad om detta tidigare och hon anser att hon borde ha följt upp bättre. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att kvinnan opererade 1992 vid två tillfällen och hon har haft tre återfall. Alla behandlingsmoment förklarades i yttrandet. Patienten undrade vidare då flera datortomografiundersökningar hade gjorts under tiden och man har också då förra året sett en metastas som visat sig vara bröstcancer. Hon hade fått veta av den hematologiska avdelningen att förändringen syntes i röntgenbilderna redan året innan men förändringen bedömdes att ha benign förklarning. Man bedömde då att det inte fanns indikation för ytterligare utredning. Denna förändring hade sedan utvecklats till en bröstcancermetastas. Regelbundna CT-undersökningar ingår inte i normala kontroller om man inte har symtom eller finner annan avvikelse i labb-svar. I yttrandet anges att man skulle ha följt upp med datatomografi med tanke på tidigare återfall trots att förändringen bedömdes vara benign. Kliniken beklagar djupt att man inte har gjort detta vid ordinarie återbesök. Kliniken kommer för framtida patienter att göra kontroller var 6–12 månad då man tidigare haft flera recidiv och man har sett någon slags förändring på en bröstkota. En översyn av rutiner har gjorts för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon är nöjd med att hennes anmälan togs på allvar. Hon tycker att det är bra att man har ändrat rutiner för framtida patienter. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1711-0726450 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Vård och behandling Lång väntan på besökstid Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Hörselrehabiliterin g	Bristande åtgärder En man har synpunkter på hur hörselrehabiliteringen tar tillvara landstingets resurser. Mannen som på grund av en händelse i vården utvecklade tinnitus, har fått vänta länge på att få komma till kliniken. Först ett år efter händelsen ska han nu få hörapparat. Mannen ifrågasätter starkt de metoder som finns på kliniken idag, då utvecklingen har gått så mycket framåt i andra delar av världen. Åtgärd: Yttranden har inhämtats från hälso- och sjukvårdsförvaltningen som hänvisar till att vårdgivaren är ansvarig för att sina behandlingsmetoder mer än att de ska följa nationella riktlinjer, regionala och lokala vård- och behandlingsprogram samt att metoderna ska vara beprövade och evidensbaserade. Anmälarens förslag till metod har överlämnats till enheten "Kunskapsstyrning och stöd" vars uppgift är att ta fram vårdprogram. I yttrande från vårdgivaren framkommer att nya metoder för behandling ägnas stort intresse. Kunskapsläget har dock inte bedömts som övertygande för att man ska kunna gå från kliniska studier till att använda dessa i etablerade behandlingsmetoder. Anmälaren har därefter inkommit med sina synpunkter vilka framförts till vården. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1712-0758179 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Misslyckad operation En man bröt benet utomlands och efter en vecka sökte han vård i Sverige vid ett akutsjukhus. Han opererades och hade svåra besvär efteråt. Han sökte flertal gånger kliniken som hade opererad honom men fick inte komma på återbesök trots hans besvär. Han bokade sedan tid på en privatklinik som beställde röntgen vilket visade att benen hade inte läkt i rätt läge enligt läkaren. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att patienten hade sökt vård utomlands när han skadades och det bedömdes att det inte fanns någon fraktur. Efter hemkomst hade han kvarvarande smärtor och sökte han vård på vårdcentralen som remitterade honom till akutsjukhuset där det konstaterades fraktur med felställning. Mannen opererades och skadan läkte ihop med felställning på ca 0,5 cm. Efterföljande kirurgi skedde inom rimlig tid och mannen fick behandling som förebygger blodproppar. Det är beklagligt att patienten fick blodpropp under behandlingstiden men tyvärr är blodpropps frekvensen relativt hög vid fotfrakturer. Felställningen skulle kunnat förhindras med noggrannare diskussion efter kirurgi om läget var acceptabelt eller inte. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse		Brister i bemötande och information av läkare
Akutsjukhus		En anmälare som genomgår könsbekräftande behandling har synpunkter på bemötande och information som har lämnats av behandlande läkare på en specialistmottagning. Läkaren ska ha sagt att biverkan av hormonmedicin inte påverkar anmälarens psyke, utan att det endast beror på hans psykiska ohälsa. Anmälaren har även synpunkter på att läkaren har uttryckt sig opassande om autism, transsexualitet och hans vikt, vilket har varit skadligt för hans vård. Anmälaren har behövt inneliggande psykiatrisk vård vid flera tillfällen och härleder det till bemötandet samt en annan läkares läkemedelsordinationer.
V1712-0776774	Emma Lagerholm	
Kommunikation Bemötande		
Kommunikation Information		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd överläkare som beklagade djupt att patienten har uppfattat vården på detta sätt samt försämrats av deras kontakt. Då läkaren har haft kontakt med patienten under flera år kan denna inte rekapitulera allt som har sagts, men finner det osannolikt att hen har uttryckt sig på det sätt patienten beskriver. Läkaren förklarade att denna ställde frågor om vikt utifrån att det finns BMI krav för att få genomgå en viss typ av ingrepp. Läkaren upplevde att de olika uttalanden som denna gjort ingick i längre resonemang och sammanhang. Patienten erbjöds att träffa läkaren för att mer i detalj gå igenom de olika exemplen, få förklaring samt få en ursäkt av läkaren. Avslutningsvis skrev läkaren att denna fortsättningsvis ska arbeta på att bli bättre på att säkerställa hur kontakten uppfattas, avseende bemötande, frågor och given information under patientmöten. Dessa frågor kommer att diskuteras i deras transmedicinska team för att förbättra patientbemötandet hos samtliga i teamet. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han inte är nöjd med delar av svaret och att han inte önskar träffa läkaren. Anmälaren menar att hans BMI inte har varit för högt och att det inte då var nödvändigt att tala om att han skulle behöva gå ner i vikt. Anmälaren minns tydligt läkarens kommentarer och hoppas att läkaren fortsätter rannsakar sig själv i sitt bemötande. Detta framfördes till avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.
Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning:		
Läkemedel		
Åtgärd på övergripande nivå		
Åtgärd i enskilda ärendet		
Diskriminering		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0008674 Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Emma Lagerholm	Mycket otrevligt bemött av sjuksköterska En kvinna inkom med ambulans till en akutmottagning efter en bilolycka. Hon upplevde att personalen var otrevliga mot henne, då hon påkallade uppmärksamhet för att få vård. Hon fick en larmklocka, men när hon använde den så blev det arga och informerat henne om att de var upptagna. Det var särskilt en sjuksköterska som ska ha varit mycket hånfull och hotfull i sitt bemötande och kvinnan blev mycket ledsen och rädd. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som beklagade att patienten fått en negativ upplevelse och ej känt sig trygg på det sätt en patient har rätt att förvänta sig hos dem. De har återkopplat händelsen till berörd sjuksköterska och kommer att följa upp detta. Vidare stod det att det ibland kan upplevas som lugnt på akuten trots att personalen arbetar intensivt med svårt sjuka patienter, vilket kan göra att det dröjer innan man får träffa en sjuksköterska eller läkare. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört synpunkter men inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0020434 Vård och behandling Resultat Vård och behandling Ej lyssnad till Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Siv Aronsson	Komplikationer efter operation, ej lyssnad till En man föll och skadade sig olyckligt. Mannen och anhöriga upplever att han inte fick fullgod vård på grund av att mannen hade ett missbruk. Mannen signalerade efter en operation att han hade kraftig värk, men blev inte lyssnad till. Först efter att anhöriga påpekat att metall syntes i operationssåret, som även varade, lyssnade man och opererade honom igen. Mannen fick ryggbedövning men upplevde ingen smärtlindring. Inte heller detta blev han lyssnad till. Det visade sig senare att slangen satt fel. Åtgärd: Verksamhetschef är tacksam för återkoppling angående vårdupplevelsen. Den medicinska behandlingen har följt vetenskap och beprövad erfarenhet med planering i enlighet med normala vårdprogram. Operativa ingrepp har genomförts enligt plan trots mannens missbruk. Vårdgivaren har också enligt journalanteckning försökt göra patienten delaktig i vården men kommer dock att använda ärendet för fortsatt lärande när det gäller kommunikation och behandling av patienter med samma komplicerande problematik som mannens. Ärendet avslutas då anmälaren inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0037134 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Vårdgarantin uppfylls inte En kvinna har synpunkter på att en minderårig son inte får en utredning vid ett akutsjukhus inom vårdgarantin. Hon har varit i kontakt med ett vårdgarantikansli utan resultat. Åtgärd: I ett yttrande från tf. avdelningschef har det framkommit att den verksamhet som sonen stått i kö till har inte uppfattat att de skulle omfattas av vårdgarantin. De hade en väntetid på 18 månader så remiss skickades så småningom till en annan verksamhet. Anmälaren meddelar att hon fått en bekräftelse från den verksamhet som vårdgivaren remitterat till. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0041174 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Sjuksköterska skrev på fel patient En kvinna uppsökte en akutmottagning förra sommaren. När hon en tid efter läste sin journal upptäckte hon att en sjuksköterska har skrivit en anteckning i hennes journal om en annan patient. Kvinnan har påtalat detta flera gånger för sjukhuset men har ej fått en rättelse i journalen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörda chefer. Efter en internutredning som har genomförts beslutades att journalanteckningen ska raderas efter patientens önskemål. Denna anteckning är nu helt struken och syns inte alls i deras datasystem. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört att hon anser att det är tråkigt att man inte har hanterat ärendet från början när hon först kontaktade vården angående den felaktiga journalanteckningen. Hon önskade också påtala att hon tycker att det har varit ett märkligt hanteringssätt av hela ärendet och att bemötandet från vårdgivaren har varit mycket bristfälligt. Dessa synpunkter framfördes i avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0047774 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Bevakning: Cancer	Emma Lagerholm	Komplikationer efter neurokirurgisk operation En man opererades för en hjärntumör vid ett akutsjukhus. Under operationen ska mannen, enligt läkarna, ha fått för lite syre och fick till följd av det en stroke (hjärninfarkt). Han har nu blivit delvis förlamad. Mannens minne har också kraftigt försämrats och han har fått höra att han aldrig kommer att bli återställd. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef/överläkare som har gått igenom vårdförloppet. Tumören satt relativt djupt inne i hjärnan och att inte operera bort denna utgjorde inget alternativ. Operationen utfördes av överläkare med mångårig erfarenhet av den här typen av kirurgi utan oväntade komplikationer under själva ingreppet. Det fanns inga indikationer på att det var brist i syretillförseln under operationen. Hjärninfarkten orsakades sannolikt av att ett mindre kärl, som kan befinna sig i själva tumörvävnaden, blev skadat. Det patienten drabbats av är en välkänd risk vid denna typ av ingrepp som patienten och dennes sambo var införstådda med, enligt journalanteckning. Överläkarens bedömning var att man utfört en svår operation och att det inte förekommit försumlighet eller annan inadekvat handläggning av ansvariga neurokirurger. Anmälaren har efter han tagit del av yttrandet inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0047972 Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Ärendet delat, 2 nya	Sari Kokkonen Nassef	Bristande vård och behandling En kvinna har synpunkter på flera vårdgivare som inte har gett rätt vård och behandling till hennes funktionsnedsatta vuxna son. Yttranden inkom från enhetschef och patientsäkerhetsläkare. De beklagade den mycket svåra situationen. Vidare redogjordes för sonens vårdbehov efter olycksfallet. Enhetschefen beskrev vidare att mottagningen ger efter internutbildning, delegering till personliga assistenter att ombesörja sugning av luftvägar och luftrörstub. Uppföljning sker minst var 4:e vecka på sonens återbesök på mottagningen och en gång per år i hemmet. Sonens assistenter har genomgått utbildning, erhållit delegering och uppföljning har också skett med samtliga assistenter. Bilderna på såren invid luftrörstuben är inte helt säkert orsakade av felaktig sugning av luftrören utan skulle också kunna vara en förändring i luftvägen, enligt enhetschefen. Han menade vidare att sugning är en viktig del av andningsvården och kliniken kommer att följa upp och ytterligare undervisa kring sugning av luftvägarna. Kvinnan har inbjudits till undervisning i sugning av luftvägar. I genmäle framförde kvinnan frågor gällande sonens svårigheter att fokusera blicken. Patientsäkerhetsläkaren skrev i det kompletterande yttrandet att sonen hade genomfört två tandläkarbesök i narkos, men att man inte kunnat identifiera någonting som skulle kunnat vara skadligt för ögonen. Kvinnan tog del av yttrandena och hade inte mer att tillägga. Ärendet avslutas på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0056279	Minna Rimbe	Far avled efter bristfällig övervakning En man kom till akutmottagning med hjärtproblem och fick först vistas på hjärtintensiven, men blev senare förflyttad till en hjärtavdelning. Han blev inte övervakad och dog under natten utan att något larm utlöstes. Sonen ifrågasätter varför man inte övervakade hans pappa.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att mannen inkom till intensiven i sömnigt tillstånd och med lågt blodtryck samt hade haft dåligt mat- och vätskeintag under senaste dygnen. Han hade akut njursvikt och var lätt förvirrad. En röntgen av skallen gjordes som var utan anmärkningar. Han hade dålig syresättning vid ankomst men förbättrades succesivt. Mannens allmäntillstånd förbättrades, laboratorieprover normaliserades och han flyttades till avdelningen för fortsatt vård och utredning med planerat ultraljud. Mannen påträffades avliden i sängen påföljande morgon. Vid obduktion kunde man inte fastställa någon säker dödsorsak. Ansvariga läkaren har haft upprepade samtal med anhöriga och gått igenom händelseförloppet och obduktionsresultatet. I yttrandet framförs att det är djupt beklagligt att patienten hade avlidit. Enligt yttrandet fanns det inte något skäl att haft patienten uppkopplad till hjärtövervakning för att det fanns inget tecken på en pågående hjärtinfarkt eller lungemboli. Patienterna tittades till regelbundet av sjuksköterskor och undersjuksköterskor på vårdavdelningen. Frakturer i revbenen kunde inte förklaras eftersom mannen inte skulle ha fått någon HLR på vårdavdelningen eller hade inte ramlat under vårdtiden. Att ta tempen för att kunna fastställa döds tiden är ingen metod som används inom svensk sjukvård. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter i ett brev som bifogas avslutskrivelsen. Sonen ifrågasätter varför övervakades han inte trots att han hade pågående hjärtinfarkt och misstänkt propp i lungan och varför övervakades han inte under natten. Hur det kommer sig att mannen hade frakturer på revbenen efter HLR (hjärt- och lungräddning) när ingen HLR hade gjorts och det togs ingen temp för att kunna fastställa döds tiden. Anhöriga anser att allt inte gått rätt till och mannen avled i sin ensamhet och har anmält händelsen till inspektionen av vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0075774	Emma Lagerholm	Komplikationer efter operation En pappa uppger att hans dotter har fått flera komplikationer efter en höftledsoperation vid en barnklinik på ett akutsjukhus. Han har ringt mottagningen och fått höra att de ska få en kallelse dit. Mer än ett år senare har de fortfarande inte fått någon kallelse.
Vård och behandling Resultat Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från barnortoped vid mottagningen. Flickans besvär upptäcktes sent och hon har därefter opererats och följts upp. En röntgenundersökning visar att det finns fortsatta besvär och vidare utredning är därför inplanerad samt återbesök till läkare. Det beklagades att de inte hade fått sina tider inom den tidsangivelse som mottagningen hade uppgivit. Avslutningsvis skrev barnortopeden att de ska se till att stötta och försöka förbättra sig. Anmälaren har efter han har tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0112334 Siv Aronsson Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Läkemedel	Läkare på BUMM lyssnade inte En kvinna var på läkarbesök med sin 15-åriga dotter. Läkaren ville ta bort dotterns medicin helt men kvinnan tyckte att medicinen var viktig för dottern och inte skulle tas bort. Läkaren lyssnade inte och medicinen togs bort. Dottern fick utbrott i skolan och kvinnan var mycket upprörd. Åtgärd: I ett yttrande skriver patientområdeschef att patientflödeschef för BUMM hade ett samtal med modern vilket medförde att en ny bedömning gjordes och att medicinering återinsattes. Kontakt togs med en annan BUMM mottagning men det var lång väntetid till första besöket hos läkare.. Det är ett högt söktryck och långa väntetider till läkare. Bemötandet och den felaktiga bedömningen som läkare gjort beklagas. Man ser mycket allvarligt på det som skedde vid besöket och har gjort en plan för information och utbildning av läkare. Samtal har skett med den läkare som mor och dotter träffade.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0123674 Emma Lagerholm Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter) Kommunikation Information Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Upplevt en svår situation under vårdtiden En kvinna som drabbades av en hjärtinfarkt blev inlagd på en vårdavdelning på ett akutsjukhus för ca nio månader sedan. En medpatient i samma rum avled under vårdtiden, vilket blev mycket jobbigt för henne och hon upplevde att personalen glömde bort att hon var i rummet. Kvinnan känner inte heller att hon fick svar på sin fråga om varför hon hade drabbats av hjärtinfarkten. Händelsen blev extra jobbig då hennes syster precis hade dött. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefssjuksköterska och biträdande chefssjuksköterska som har granskat journalen och talat med berörd personal. De beklagade att patienten upplevt en situation där hon inte fått den hjälp och det stöd hon känt sig vara i behov av. Vidare stod det att det är viktigt att eventuella medpatienter snabbt tas om hand och får hjälp till en annan plats när en patient försämras. Olyckligtvis var aktuell patient kvar under den akuta situation som drabbade hennes medpatient och hon erbjöds sedan inte stödsamtal kring sina upplevelser, vilket beklagades. Angående patientens fråga om varför hon drabbats av hjärtinfarkt framkom det utifrån journal och samtal med överläkare att hjärtklappning orsakade en tillfällig syrebrist i hjärtat. De undersökningar som gjordes visade inte på att hjärtmuskeln hade tagit skada av detta, något som de anser borde ha framgått tydligare i utskrivningsmeddelandet. Avslutningsvis skrev de att de värdesätter de synpunkter patienten har framfört och att dessa kommer att diskuteras under möten med personalgruppen, så att de kan förbättra sig i att uppmärksamma och ta hand om patienter med behov av samtal och stöd. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte framfört några synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0132474 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig vård för svåra besvär En man med hjärtklaffinfektion och infektion i ryggen anser att han inte fick rätt vård och behandling initialt för två år sedan när han sökte vård på ett akutsjukhus. Han var senare inlagd två månader på en infektionsavdelning och undrar nu om ett snabbare omhändertagande hade lett till en bättre prognos då han fortfarande mår dåligt.
Vård och behandling Diagnos	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef/överläkare som beklagade djupt det lidande som patienten drabbats av. Det framgick att de diagnoser patienten tillslut fick är svåra att ställa, och i detta fall var testresultaten mycket svårtolkade. Överläkaren uppfattning var att de borde ha påskyndat utredningen mer än vad som blev fallet men att denna samtidigt inte kunde se att några uppenbara fel hade begåtts, då utredningen följde de direktiv som anges i de nationella riktlinjerna för dessa diagnoser. Överläkaren förklarade att det är svårt att göra en adekvat bedömning utifrån den givna informationen beträffande de besvär patienten har efter avslutande behandling men att det generellt inte är ovanligt med kvarstående men efter en så pass avancerad och svår infektion som patienten har haft. Avslutningsvis rekommenderade överläkaren patienten att be om en remiss från sin husläkare till mottagningen för en ny bedömning om besvären inte skulle ge med sig. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han inte anser att han har fått korrekt vård och behandling för sina besvär och att fokus enbart låg på smärtlindring. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.
Vård och behandling Behandling	
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0137170 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Kost,nutrition Bevakning: Vårdrelaterade infektioner Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Catarina Cassel Rydholm	Får ej rätt kost/fördröjd operation En ung vuxen som har matallergier fick inte mat som han kunde äta i samband med vård på ett akutsjukhus. Modern fick laga mat som levererades två gånger per dag. När han senare vårdades på en annan avdelning var det inga problem med maten. Synpunkter framkommer om fördröjd undersökning och diagnos vid första besöket på akutmottagningen. Även en operation fördröjdes som medförde komplikationer. Yttrande har inkommit från verksamhetschef på sjukhusets kirurgklinik. Han beklagar att anmälaren är missnöjd med vården. En beskrivning av vårdförloppet görs och de undersökningar, bedömningar och prioriteringar som görs. Han kan inte finna några avvikelser i vårdförloppet av patienten. Det som drabbade den unge mannen är den vanligaste akuta åkomman och de arbetar hårt med att ha en bra vårdprocess. De flesta patienter behandlas med korta vårdtider och utan komplikationer. Men några av dessa patienter drabbas av komplikationer med längre vårdtid och mer obehag. De akuta operationer som utför på kliniken enligt lista omprioriteras kontinuerligt beroende på patienternas medicinska behov. Därför kan patienter ibland nedprioriteras och få vänta på sin tur för operation. Vad gäller matallergi så har sjukhuset fått ett nytt eget patientkök vilket kommer att förbättra servicen för patienterna och öka förutsättningarna för specialkost jämfört med tidigare. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0138550 Vård och behandling Resultat Vård och behandling Resultat Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Anna Arengård	Komplikationer efter hjärtoperation En man opererade hjärtat med gott resultat. Mannen drabbades dock av stora och återkommande komplikationer och fick intensivvårdas. Mannen vill ha händelseförloppet förklarat för sig och undrar om vården hade kunnat agera annorlunda. Han vill även veta om han kommer att bli återställd. Han upplever mycket yrsel. Åtgärd: I inhämtade svar från vården redogörs det för förloppet. En vecka efter operationen tillstötte komplikationer i form av blodläckage. Han fick ansamling av blod och sårvätska i lungsäckar och hjärtsäck. Mannen fick ett dränage från lungan. Detta upprepade sig en vecka senare tillsammans med blodansamling i hjärtsäcken. Mannen reopererades genom att man öppnade upp bröstbenet. Mannen tvingades därefter till ytterligare en operation. Därefter vidtog en mycket långdragen intensivvård. Denna inaktivitet har bidragit till nedsatt rörlighet och styrka. Patienten har haft flera cirkulationsstillestånd som kan vara orsak till hans yrsel. Sannolikt kommer detta gå i regress. Sammanfattningsvis har mannen haft mycket otur. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse		Frågor om systerns vård
Akutsjukhus		En kvinna mådde väldigt dåligt och sökte hjälp på en akutmottagning. Kvinnan fick mediciner och skickades hem. Hon åkte hem och tog sitt liv.
V1802-0142079	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid Akutsjukhus, akutmottagningen. De vill först beklaga den tragiska händelsen som inträffat. Patienten uppsökte vård akut tillsammans med sin make på grund av att hon besvärades av långvarig smärta i nacken. Utredning med röntgen hade inte påvisat något anmärkningsvärt. Diskussion skedde med medicinjouren och psykjouren som rekommenderade att man via remiss skickade patienten till psykakuten för bedömning. Anmälaren remitterades även åter till vårdcentralen för vidare utredning av palpabla lymfkörtlar. De är tacksamma för den återkoppling de fått i ärendet som ger dem möjlighet till reflektion. Fallet kommer att användas internt för diskussioner om patienter med suicidrisk. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Yttrande sent P1 2018		
Yttrande sent 2018		

Telefon -> Skrivelse		Komplikationer i samband med operation
Akutsjukhus		En man lider av svår kronisk smärta efter en ljumskbråcksoperation på ett akutsjukhus som ägde rum för två år sedan. En nerv ska ha blivit förstörd under operationen och han är nu skadad för livet och önskar vidare behandling.
V1802-0142474	Emma Lagerholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från biträdande verksamhetschef och överläkare som beklagade det inträffade. Det framgick att smärtor är en känd komplikation efter denna sorts operation. Patienten har remitterats till smärtklinik. Man har inte hittat en bra smärtbehandling då patienten söker en kirurgisk lösning på smärtan, vilket man starkt avråder ifrån. Anmälaren har efter att han tagit del av yttrandet inkommit med skriftliga synpunkter som bifogades avslutsskrivelsen. Han framförde att sjukhuset inte bara kan beklaga att de har förstört hans kropp för alltid och att hans tillstånd blir bara värre och värre samt han kan inte längre kan utföra sitt arbete. Anmälaren lämnade önskemål om att få bli remitterad till en annan specialist vid ett annat sjukhus för bedömning. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.
Vård och behandling		
Resultat		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0147374 Kommunikation Information Kommunikation Information Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Emma Lagerholm	Frågor om obduktionssvar En man som har förlorat sin fru har frågor kring vad obduktionen visade. Han undrar över vad den faktiska dödsorsaken var och hur ärret på hjärtat har uppkommit. Vidare vill han veta hur cancern har påverkat hennes organ då de ska ha sagt att den låg vilande i kroppen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvariga chefer vid aktuella kliniker där patienten tidigare har fått vård. Det framgick att dödsorsaken var akut hjärtstopp men att hennes cancersjukdom var avancerad. Det fanns ingen känd spridning av hennes munhålecancer, dock pågående kroniskt lymfkörtelcancer i mjälte och benmärg. Denna cancerform ska dock inte ha varit en bidragande orsak till varför hon avled. Det ärr som maken har frågat om var på armen enligt obduktionsprotokollet och de hade inte några uppgifter om vilken operation det har kommit ifrån. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid och avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0148054 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Resultat Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Moses Hadi	Nonchalant bemötande samt komplikationer En man genomgick en operation på en specialistmottagning vid ett sjukhus. Mannen fick komplikationer efteråt och när han påtalade dessa blev han nonchalant bemött. Detta har inte journalförts av vården. Yttrande har inkommit från överläkare som konstaterat att liknande klagomål framförts till vårdgivaren i våras och ett långt samtal med operatörens ägt rum. Utifrån det har framgått at det var svårt att övertyga patienten om att operationen har gått precis som avsett, både med avseende på sårets placering och även i övrigt hela operationsförloppet. Det finns ingenting i dessa som anger att operationen inte utförts på adekvat, gängse sätt. Inte heller framkommit det några uppgifter talande för att bemötandet inte skulle ha varit korrekt vare sig före, under eller efter vårdtillfället. Patientens önskan om att mötas utanför sjukhuset har avvisats. Rörande smärtor efter operationen kan dessa vid denna typ av operation förväntas vara lätta till måttliga, kortvariga och patienten förskrevs i samband med operationen vanliga värktabletter som torde täcka detta behov. Ansvarige har uppfattat att det förelåg någon form av missförstånd från patientens sida, vilket ju naturligtvis är beklagligt, men inte tycks ha gått att avhjälpa. Någon ytterligare åtgärd eller uppföljning från mottagningen inte är aktuell. Efter att yttrandet skickades har anmälaren återkommit och berättat att det som vårdgivaren har skrivit inte stämde. Han hade fått ett ytterligare sår i samband med operation som kirurgen hade försökt gömma under tejp. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har berättat att han har anmält detta till bägge dessa samt att ärendet är under utredning. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0154650 Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Anna Arengård	Missad diagnos En man föll och ådrog sig en axelskada. Mannen uppsökte akutsjukhus, som kunde konstatera att axeln var ur led. Axeln drogs rätt under narkos. Mannen har därefter levt med smärtor under två års tid. På samma akutsjukhus har undersökningar med röntgen genomförts, dock utan åtgärder. Mannen har nu uppsökt specialist som konstaterat att en sena var av. Mannen är nu opererad. Åtgärd: I inhämtade svar från vården beklagas det att patienten haft en så besvärlig startsituation. De kan dock inte se att vården inte bedrivits enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Både undersöknings- och behandlingsmässigt är allt som skett med patienten adekvat och uppfyller alla krav på vad som ska göras vid en axelledsluxation. Utöver detta har man även gjort en magnetkameraundersökning. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0159872 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Sari Kokkonen Nassef	Missad fraktur på akutmottagning En man uppsökte en akutmottagning efter att han hade fått en smäll mot bröstkorgen i samband med boxning. Röntgenundersökning gjordes och han informerades om att allt såg bra ut och skickades därefter hem. Mannen hade fortsatt mycket ont och fick via sin vårdcentral genomgå en magnetkameraundersökning. Denna visade att han hade en fraktur på bröstbenet. Mannen har nu haft smärta i mer än fem månader. Åtgärd: Yttrande inkom först från chefen vid röntgenkliniken som förklarade att den begärda röntgenundersökningen var slätröntgenundersökning där inga anmärkningsvärda fynd i lungor eller revben kunde påvisas. Ingen frågeställning gällande skelettskada på bröstbenet ställdes från akutmottagningen, i så fall hade en annan slags undersökning utförts, en skiktröntgen. Denne chef beklagade att rätt diagnos inte kunde ställas. Även chefen för akutmottagningen skrev ett yttrande och beklagade det lidande mannen fått utstå och bad om ursäkt för att hans bröstbensfraktur inte upptäcktes då han sökte vård på akutmottagningen. Problemet verkade vara att läkaren inte misstänkte fraktur på bröstbenet och rätt undersökning hade då varit skiktröntgen. Vanligtvis behandlas inte bröstbensfrakturer som inte är felställda, istället är behandlingen smärtstillande och undvikande av rörelser. Mannen menade att han flera gånger sa till personalen att han misstänkte bröstbensfraktur, men detta står inte angivet i läkarens eller sjuksköterskans anteckning enligt chefen för akutmottagningen. Den rekommenderade behandlingen vid bröstbensfraktur är receptfria smärtstillande läkemedel. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse		Bemötande av laboratoriepersonal
Akutsjukhus		En kvinna blev opsykologiskt bemött av en personal på ett laboratorium när hon skulle ta prov. Hon frågade om det fanns alternativ till urinprov men personalen uppmanade henne att tänka på att hon "KAN kissa"
V1803-0172034	Siv Aronsson	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Funktionsområdeschef beklagar att kvinnan inte upplevt den kompetens som förväntats vid provtagning. Medarbetaren vill be om ursäkt då denne ville vara hjälpsam och inte på något sätt pressa kvinnan att lämna urinprov. Chef har diskuterat händelsen med berörd medarbetare och närmaste chef för att se till att det inte händer igen. Målsättningen är att varje patient ska uppleva trygghet och professionalism vid provtagning. Kvinnan har tagit del av yttrandet och inte hörts av. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Åtgärd i enskilda ärendet		

Telefon -> Skrivelse		Cysta bakom ögat
Akutsjukhus		En man var med om ett överfall och blev slagen i huvudet för nästan 20 år sedan. Detta orsakade en blodansamling bakom ögat. Under flera år har han sökt vård för värk och synrubbningar men läkarna har aldrig hittat orsak till detta. När mannen var på besök utomlands gjordes grundlig utredning och man fann en cysta bakom ögat som opererades bort. Mannen mår nu mycket bättre och han kan inte förstå att läkarna i Stockholm inte upptäckte och opererade bort den blodfyllda cystan.
V1803-0179270	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Vård och behandling		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på sjukhuset. Han har kontaktat anmälaren som har fått ställa sina frågor direkt till honom. Verksamhetschefen gör en beskrivning av anmälarens symtom och de åtgärder som gjorts vid besök. Han tackar för anmälarens återkoppling som för kliniken är utvecklande ur ett kvalitetsperspektiv. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte helt nöjd med svaret men i samråd med anmälaren ska ärendet avslutas på förvaltningen.
Diagnos		
Bevakning:		
Åtgärd i enskilda ärendet		
Ärendet delat, 2 nya		

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1803-0185050 Anna Arengård

Vårdansvar

Vårdplanering, vårdplan

Bristande planering av sjuk äldre man

En hjärtsjuk äldre man inkom för inskrivning på akutsjukhus dagen innan planerat ingrepp. Vården kunde konstatera att han hade extra högt tryck. Ute var det snöoväder och mannen hade 10 mil hem i bil. Mannen skulle vara åter dagen efter klockan 07.00, vilket skulle medföra påbörjad resa redan klockan 05.00. Av dessa anledningar bad både mannen och anhöriga om att de skulle behålla honom på sjukhuset över natten. Detta nekade läkaren till. När mannen kom hem lade han sig för att vila och avled.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från chefläkare meddelas att en händelseanalys är genomförs och kommer att presenteras för anhöriga. Ett flertal åtgärder ät beslutade att genomföras. då händelsen ledde till allvarlig vårdskada kommer den att anmälas enligt Lex Maria till Inspektionen för vård och omsorg. ansvariga på hjärtkliniken beklagar djupt det inträffade. I utredningen har det framkommit att mannen väntat längre än önskvärt på undersökningar och åtgärder. Åtgärder kring remissbedömningar och prioritering kommer att förbättras. De beklagar att patienten inte erbjöds möjlighet att stanna kvar på sjukhuset enligt önskemål. Anmälaren har därefter önskat att bli uppringd av ansvarig läkare, vilket förvaltningen har framfört. Ärendet avslutas i samrådmed anmälaren. Händelsen utreds vidare av patientförsäkringen LÖF och Inspektionen för vård och omsorg.

Bevakning:

Åtgärd på övergripande nivå

Åtgärd i enskilda ärendet

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0185969 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Vård och behandling Brister i hantering av kallelser Kommunikation Information Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Vårdrelaterade infektioner	Behandling och brist i hantering av kallelser En man genomgick en gallstensoperation på akutsjukhus. Ett rör som sattes vid operationen skulle plockas bort senare, men mannen fick aldrig någon kallelse för det. Efter ungefär två månader ringde han till sjukhuset och det visade sig att de glömt att kalla honom. Efter borttagning av röret drabbades mannen av infektion och eftersom man såg stenar i gallgången fick mannen en ny operationstid. I samband med detta upplevde mannen och hans närstående krångel kring operationstid och kommunikation. Åtgärd: Yttrande inhämtades från sektionschef, tillika överläkare, han beskrev varför anmälaren sökt vård, vad undersökningar visat och vilka åtgärder som utförts. Han förklarade bland annat att mannen drabbats av en känd komplikation vid ett tillfälle och en blödning tillstötte vid annat ingrepp. Chefen menade att planeringen på något sätt brustit när mannen inte kallades för återbesök. Vidare beklagades bristen på förståelse från avdelningspersonalen när tiden för ett ingrepp ändrats. Han menade att han i anmälan såg ett återkommande problem med bemötande på sjukhusets avdelning. Han menade att man måste ha väldigt stor förståelse för de anhörigas och patientens oro i det informationsvakuum som uppstod i samband med ett vårdtillfälle. Han beklagade bemötandet, vilket han menade kändes på många sätt oacceptabelt. Chefen hade informerat avdelningsansvarig sjuksköterska om händelseförloppet och de kommer att adressera detta problem vid kommande personalmöten för att sjukhuset ska lära sig något av denna upplevelse. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, framfört att hon är tacksam och nöjd med svaret och uppskattar att det kommer att tas upp på möten för att leda till förbättringar framöver. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0191934 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet	Behandling för barn avbruten Ett sjuårigt barn insjuknade hastigt för två år sedan i en sjukdom och har fått behandling med läkemedel vid ett akutsjukhus. Barnets behandling har dock avbrutits och enligt sjukhuset beror det på ekonomiska orsaker. Barnets föräldrar har inte lyckats få kontakt och svar på sina frågor från chefer vid de berörda klinikerna. Åtgärd: Patientflödeschef beklagar att återkopplingen till föräldrarna om beslutet att inte fortsätta med behandlingen inte har fungerat väl. Orsaken till detta var att många enheter var inblandade. Kritiken mot detta har tagits emot och man arbetar med att tillse att det blir tydligt var någonstans i behandlingen man är och vidare planering. Chef har träffat föräldrarna och framfört en ursäkt samt beslutat om att barnet ånyo får påbörjat en behandling som ska ges under ett visst tidsintervall för att därefter utvärderas. Föräldrarna har tagit del av yttrandet men har inte hört av sig. Ärendet avslutas därmed.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0210649 Vård och behandling Resultat Vård och behandling Delaktig	Mats Haapanen	Misslyckad operation och ingen återkoppling En äldre kvinna genomgick en ortopedisk operation vid ett akutsjukhus. Efteråt hade hon problem och smärta och har nu fem år senare blivit opererad på nytt. När hon önskat kontakt med sin läkare vid kliniken har hon lovats återkoppling men den har uteblivit. Anmälaren som beskriver sig som pigg, aktiv och alert menar att hon kastat bort fem år av sitt liv på den misslyckade operationen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd överläkare framgick att vidare kirurgisk behandling inte skulle minska besvären, i stället rekommenderades sjukgymnastik och värkmedicinering vid behov. Enligt yttrandet fanns det inte behov av planering av vidare vård hos denne vårdgivare. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0212079 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Minna Rimbe	Utebliven behandling En man hade svåra problem med skakningar efter en cykelolycka. Han försökte få hjälp med problemet men fick svar att det fanns ingenting mer att göra åt saken. Han bokade en privat tid på ett annat sjukhus och fick ett nytt licenspreparat som tog bort hans problem på en gång vilket gjorde att han kan hålla kaffekopp och äta alla maträtter som underlättar hans vardag. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att anmälaren hade kontrollerats på neurologmottagningen efter posttraumatisk epilepsi och även vissa anfall har troligen varit utlösta av hög blodsockernivå. Utöver epilepsi har han bedömts pga. skakningar/tremor. Flera olika mediciner hade provats på skaknings besvären med tveksam effekt. Han hade fått recept på läkemedel som man ville se hur den skulle fungera. Mannen hade även remitterats till bedömning av eventuell DBS-behandling men avstått från detta. Även andra behandlings former hade föreslagits. Medicinen som mannen fick på ett annat akutsjukhus föreslogs inte pga. hänsyn till risk för toleransutveckling och abstinenssymtom. Den aktuella tendensen till hög konsumtion av alkohol och värktabletter bedömdes att läkemedlet som anmälaren hade fått på ett annat sjukhus skulle inte vara ett lämpligt alternativ i då varande situationen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Han beskriver att den informationen han fick av det nya läkemedlet var att han behöver sluta dricka alkohol annars kunde han inte få läkemedlet. Då valde han att avsluta med alkoholen. Hans skakningsbesvär var så störande i hans vardag att han hade svårt att äta och göra andra viktiga saker. Han anser att han inte informerades tillräckligt om alternativen och sambandet med alkoholkonsumtionen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0217879 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande	Besvärlig kranskärlsröntgen En kvinna genomgick kranskärlsröntgen för andra gången på ett akutsjukhus. Hon upplevde kraftig smärta under undersökningen och hon tyckte att läkaren som utförde undersökningen inte lyssnade på henne när hon framförde att hon hade väldigt ont. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att det förstås är beklagligt att patienten upplevt att undersökningen varit så obehaglig och även upplevt att kommunikationen inte nått fram som det ska. Undersökningen gjordes enligt gällande rutiner så som lokalbedövning och även avslappning i form av lugnande läkemedel samt hjärtmedicin för att vidga kärlet. Faktorer som kan förklara skillnaden mellan första och andra undersökningen kan vara att kvinnan befann sig i akut tillstånd och hade hjärtklappningar vilket kan ha påverkat smärtupplevelsen. Undersökningen och åtgärden var nödvändig för att undvika större hjärtmuskelskada. Anmälaren är välkommen att kontakta överläkaren för mer information. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0220950 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Felaktiga och uteblivna journalanteckningar En kvinna fick bekräftat att hon hade en förändring på ena lungan och att hon därav skulle utredas vidare för cancer. Kvinnan var kallad på återbesök för att gå igenom provsvar. Några dagar innan inbokat besök ringde läkaren och friskförklarade kvinnan och avbokade återbesöket. Detta telefonsamtal finns inte inskrivet i journalen. Att hon friskförklarats, med besked över telefon, föranledde att kvinnan ändå ville komma på återbesök för att diskutera genomförda undersökningar och provsvar. I journalen står att kvinnan ville komma på återbesök för att förklara att hon inte blivit korrekt behandlad. Kvinnan vill ha sin journal korrigerad. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren och i svaret framkommer en beklagan att patienten upplevt brister i vården, framför allt när det gäller bemötande och kommunikation. Anmälaren har parallellt haft ett pågående ärende på samma klinik och de har därför svarat henne direkt. I detta svar redogörs för samtliga åtgärder. Ärendet avslutas på patientens önskan.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0222779	Minna Rimbe	Hann inte fram innan anhörig avled En äldre kvinna vårdades på infektionsavdelning på akutsjukhus, hon var svårt sjuk. De anhöriga meddelades så sent så att ingen hann fram i tid innan hon avled vilket gjort hennes dotter och sambo mycket upprörda.
Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare och patientsäkerhetscontroller vid akutsjukhus, infektionskliniken. De beklagar sorgen och patientens hastiga påkomna försämring som ledde fram till att anhöriga inte kunde närvara i önskad utsträckning under patientens sista tid. Patienten led av en svår och spridd cancersjukdom. Infektionskliniken har gjort en utredning av dokumentationen av patientens sista vårddygn och intervjuer mer personal, där det framkommer att det var ett hastigt insjuknandeförlopp. naturligtvis vill personalen ringa i tid så att anhöriga hinner komma, men bedömningen om och när anhöriga ska ringas in mitt i natten är svår. Det är alltid patientens vård och bästa som står i fokus för hur prioriteringar görs. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0230550	Anna Arengård	Komplikationer efter operation En kvinna drabbades av komplikationer efter en höftoperation med protes. Hon har senare utretts på annat akutsjukhus och det har visat sig att hinnan som håller upp muskulaturen är påverkad. Kvinnan har stora besvär med smärta.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Där beskrevs att operationen utförts enligt rutin, liksom den postoperativa mobiliseringen. Ett halvår efter operationen kom kvinnan för återbesök. Hon använde då inte längre kryckor, men smärta tilltog liksom ömhet. Man bedömde att det var en inflammation och behandling med injektion skedde. Vid uppföljning hade injektionen dock inte haft effekt, men protesen satt fint. Ytterligare undersökningar gjordes men man fann inget avvikande så som ruptur eller proteslossning. En remiss för second opinion skrevs. Det fanns inget som tydde på att hinnan (fascian) varit dåligt sydd. Man beklagar att resultatet av operationen inte lett till tillfredsställande resultat. Avslutningsvis hänvisas till patientförsäkringen i den händelse att ingen ytterligare kirurgi förordas på annan klinik. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Därefter meddelar anmälaren att hon inte är nöjd med resultatet av operationen, ej heller det avslag hon har fått från patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1804-0243272

Sari Kokkonen Nassef

Vård och behandling

Behandling

Bevakning:

Åtgärd på övergripande nivå

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Fick vänta för länge på att sy sår

En liten flicka hade ramlat och behövde sy ett sår på knäet. På akutmottagningen sa de att hon var lågprioriterad och skickade henne till en barnakutmottagning. Där fick de sitta länge och vänta. Till slut åkte modern och flickan tillbaka till den första akutmottagningen där de fick vänta på nytt. Flickan orkade inte vänta längre utan familjen åkte hem. Nästa dag fick de komma till vårdcentralen där sjuksköterskan ifrågasatte varför man inte sytt såret inom sex timmar eftersom det nu inte gick att sy längre. Flickan är nu tejpad på knäet och kommer att få ett fult ärr.

Åtgärd: Yttrande inkom från funktionsenhetschefen som tillstod att det inte var svårt att förstå att de olika turerna i händelsekedjan var påfrestande och väckte frågor. Funktionsenhetschefen menade att det var otillfredsställande att enkla tillstånd och enkla lugnande åtgärder som flickan och modern var i behov inte kunde tillgodoses på den första akutmottagningen. Dessutom var det en brist i kommunikationen då kunskapen fallerat inom de olika vårdenheterna i landstinget då ett barn hänvisas till tungt belastad barnakutmottagning sent på kvällen för en procedur utan att remittenten försäkrat sig om att proceduren verkligen skulle genomföras. Sårskador hos barn är vanliga och i princip okomplicerade därför innebär det att barn med sårskador inte högprioriteras vid ankomst till barnakuten. Efter några timmars väntan på barnakutmottagningen fanns tid att handlägga barnet, men då hade familjen redan tagit sig tillbaka till akutmottagningen närmare hemmet. Ärendet belyser problematiken med elektronisk kommunikation, i detta fall hade en ledningsansvarig sjuksköterska kunnat kontaktas och flickan hade kunnat få ett tillfälligt förband för att sedan bli bedömd påföljande dag. Detta skulle återkopplas till det första akutsjukhuset. Funktionsområdeschefen bedömde inte att tidigare handläggning av flickans sårskada hade påverkat läkningen i bättre riktning eftersom skadan uppstått ovanpå en tidigare skada i samma område. Ärrbildning sker under lång tid och bleknar med tiden hos växande barn, avslutade funktionsenhetschefen. Modern tog del av yttrandet och ansåg att väntetiden på barnakutmottagningen var för lång, därför avvek de därifrån. Dessutom tyckte hon att det var bra att återkoppling skedde till det första akutsjukhuset för att inte enbart använda sig av elektronisk kommunikation utan faktiskt ringa den ledningsansvariga sjuksköterskan och få konkret information. I samråd med modern avslutas ärendet på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0249170	Catarina Cassel Rydholm	Felaktig diagnos och felaktig akutoperation En kvinna kom in till sjukhuset akut med magsmärtor. Läkaren misstänkte en diagnos och kvinnan akutopererades. Efter att kvinnan kommit hem visade det sig att diagnosen var felaktig. Således opererades kvinna på ett felaktigt sätt, vilket kan ha konsekvenser för hennes framtida hälsa och möjligheter.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Information		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och behandlande specialistläkare. De beskriver de symtom som anmälaren sökte för och, de undersökningar och bedömningar som gjordes. Operation gjordes med titthålsteknik och bedömning och åtgärd gjordes för att minska risk för svår blödning och smärta. Efter mikroskopisk analys som inte bekräftade misstanken görs ändå bedömningen att beslutet om operation var korrekt och bekräftas också av senare provtagning. Behandlande läkare beklagar att det inte går att exakt förklara händelseförloppet. Verksamhetschef har haft telefonkontakt med anmälaren och inbjuder till ny kontakt och besök till läkare på mottagningen för mer information. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0265172	Sari Kokkonen Nassef	Försenad diagnosticering och bristande hantering av intyg En man genomgick en undersökning efter ett mindre ingrepp. Efter flera månader fick han resultatet och fick då reda på att han hade ett magsår. Mannen vill veta av vilken orsak man inte meddelat honom diagnosen tidigare. Dessutom skulle han ha fått sitt sjukintyg skrivet av specialistläkaren för en månad sedan. Mannen har förgäves försökt få tag på läkaren, varje gång han ringt mottagningen har personalen sagt att de ska förmedla hans önskemål till läkaren. Mannen är beroende av sjukintyget för att kunna få sin sjukpenning från Försäkringskassan.
Vård och behandling Brister i hantering av intyg		Yttrande inkom från funktionsområdeschefen och specialistläkare som beskrev ingreppet. Funktionsområdeschefen menade att man borde ha startat behandling av magsåret direkt och även planerat för kontrollundersökning. Inför ingreppet fick mannen muskelavslappnande och smärtstillande läkemedel i injektionsform vilka kan ha minnesluckor som bieffekt, vilket skulle kunna vara orsaken till att mannen anser att han inte fått information om det upptäckta magsåret. Däremot var det felaktigt av läkaren som beställde ingreppet att inte ha arbetat vidare med informationen om magsåret och uppföljningen. Gällande sjukintyget var det oklart varför mannen och försäkringskassan inte hade fått det, detta var nu åtgärdad. Funktionsområdeschefen har nu vidtagit åtgärder för att mannen ska kallas till kontrollröntgen efter genomgången läkemedelsbehandling. Mannen tog också del av yttrandet och skulle nu kontakta mottagningen för fortsatt vård. Ärendet avslutas på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse		Läkare informerade om felaktig diagnos
Akutsjukhus		En man som hade drabbats av hjärtsäcksinflammation genomgick en magnetkameraundersökning. Dagen efter undersökningen ringde en läkare på en hjärtklinik och informerade honom om att han hade haft en hjärtinfarkt och han ordinerades direkt blodförtunnande läkemedel. Läkaren skulle sedan återkomma till mannen men gjorde aldrig det och återkom inte heller när mannen försökte komma i kontakt med honom. Han har nu talat med en annan läkare som har gått igenom ärendet som säger att han inte har haft en hjärtinfarkt. Mannen mår mycket dåligt över det inträffade då han har en släkting som gick bort efter en hjärtinfarkt i unga år.
V1804-0265574	Emma Lagerholm	
Vård och behandling Diagnos		
Kommunikation Information		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd hjärtläkare som beklagade att patienten var missnöjd över den vård han har fått. En röntgenläkare som hade utfört undersökningen kontaktade aktuell läkare då denna bedömde att undersökningen visade en tidigare genomgången hjärtinfarkt och önskade få detta bedömt av en hjärtläkare omgående. Berörd läkare ringde då upp patienten och informerade om fyndet samt satte in läkemedelsbehandling innan slutsvaret på undersökningen var klar, då det annars hade kunnat riskera patientens liv och hälsa om det faktiskt hade rört sig om en hjärtinfarkt. Läkaren informerade patienten om att det slutgiltiga svaret ännu inte hade kommit och att han skulle få reda på det vid återbesöket som bokats in inom en snar framtid. Vid det besöket fick han reda på att han inte hade haft en hjärtinfarkt utan att det rörde sig om en medfödd avvikelse på hjärtat. Gällande att läkaren skulle återkomma till patienten var detta ett missförstånd då denne hade informerat honom att det slutgiltiga beskedet skulle ges vid det snabba återbesöket. Avslutningsvis stod det att patienten var välkommen att återkomma till hjärtläkaren om han fortfarande upplevde att det fanns obesvarade frågor. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning:		
Läkemedel		
Åtgärd i enskilda ärendet		
Yttrande sent P1 2018		
Yttrande sent 2018		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0267879 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Bemötande Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Minna Rimbe	Missat blodpropp vid flera akutbesök En man med smärta i benet sökte sjukhusets akutmottagning flera gånger men skadan blev bedömd som muskelsträckning. Besvären förvärrades och först efter flera besök konstaterades blodpropp. Vid sista besöket fick han ett otrevligt bemötande. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset . Där beskrevs att djup ventrombos hade missats och detta beklagas. Skadan hade uppkommit på skidsemester och bedömdes av ortopedakuten som muskelbristning och det inte fanns något klart trauma före skadan. Vid andra diagnoser finns det i rutinerna att utesluta risk för blodpropp och infektion som ska bedömas av medicin läkare. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0271854 Vård och behandling Resultat	Moses Hadi	Komplikationer efter operation En kvinna fick komplikationer efter en operation vid ett akutsjukhus, hon har efter operationen mycket svårt att prata. Kvinnan som har haft svårt att få tag på läkaren anser att hon inte har fått några information om riskerna med operatioen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från kirurg som konstaterat att patienten enligt journal informerats både muntligt och skriftligt av läkare om riskerna med operationen. Läkarna är av annan uppfattning än patienten om denna information har givits eller inte. Prognosen är god i och med att det inte är en komplett förlamning av stämbandet, då man kan se viss rörelse i stämbandet. Förhoppningen är således att funktionen av rösten förbättrar sig betydligt cirka tre-fyra månader efter kirurgi. Patienten kommer att ha möjlighet att prata igenom förloppet på mottagningsbesök hos vårdgivaren som är planerad under juli/augusti 2018. Man har beklagat att patienten har fått denna komplikation som i de flesta fall är förbigående. Man kommer att informera alla involverade om patientens uppfattning. Efter att yttrandet skickades har anmälaren återkommit med ett genmäle där hon ifrågasatt att hon inte träffat två av neurokirurger som opererade henne. Hon hade fått information om att det var en specifik kirurg som skulle operera henne. Hon anser att en patient ska ha en kirurg. Hon har undrat varför information om operationens biverkningar och komplikationer fattas. Skadan är inte förbigående som mottagningen har konstaterat. Läkningen kommer att ta ett och ett halvt år och under tiden kan anmälaren inte utföra sina arbetsuppgifter. Nytt yttrande har inkommit från läkaren som konstaterat att patienten vid tidigare besök, efter att hon fått injektion, konstaterade att hon var på förbättringsväg. Läkaren anser att patienten hade fått information om de mest vanliga biverkningar bland annat om hesheten samt tillägger att muntlig information är mer individuell baserad än skriftlig allmän information. Det står ord mot ord att patienten inte fick information samt när det gäller att en viss läkare inte var med och hälsade på under vistelsen postoperativt. Rutinen är att huvudoperatören är den som också opererar patienten och man beklagat att det inte blev så i detta fall. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0283470 Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Delaktig Bevakning: Läkemedel Cancer	Catarina Cassel Rydholm	Brister i behandling, bemötande och dialog En man hade fått en cancerdiagnos. Mannen blev insatt på ett läkemedel. När mannen träffade läkaren satte denne abrupt ut läkemedlet och satte in bromsmediciner istället. Mannen drabbades av svåra biverkningar av detta och hans hustru menar att läkemedlet borde trappats ut. Läkaren har också brustit i bemötande och dialog med mannen och hans hustru då han inte ringt tillbaka eller återkopplat parets frågor till honom och sedan uttryckt sig olämpligt framför mannen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientflödeschef på neurokirurgiska kliniken som gör en beskrivning av mannens sjukdomsförlopp. En beskrivning görs av de samtal som fördes med mannen och anmälaren om behandling och prognos. Vad det gäller ordinationen av läkemedel skulle det enligt beskrivning inte avslutas helt vilket heller inte är journalfört. På grund av arbetsbelastning hann inte ansvarig sjuksköterska återkoppla till mannen innan han försämrades och sökte akut. En förklaring till försämringen bedöms inte bero på minskning av läkemedlet utan på den typ av tumör som mannen hade. Patientflödeschefen framför att de inte kan göra kommunikationen ogjord. De tar till sig av den framförda kritiken. Anmälaren vill framföra att hon inte är nöjd med svaret. Ärendet kommer att avlutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0297850 Vård och behandling Resultat Kommunikation Information Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård	Anna Arengård	Fult ärr efter planerat kejsarsnitt En kvinna genomgick ett planerat kejsarsnitt för ett antal år sedan. Snittet lades av annan operatör än den som planerade ingreppet och snittet lades på annat sätt än vad kvinnan fått information om. Ärret är idag tjockt, hon har en inbuktning i huden och ett överhäng av hud. Hon har visat ärret för andra vårdgivare som menar att snittet är felplacerat. Kvinnan upplevde även bristande kontinuitet av personal efter snittet, där hon gavs olika råd vilket skapade förvirring. Hon fick även bristande smärtlindring. Kvinnan är mycket ledsen över resultatet. Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagas patientens negativa upplevelse. Det går inte att utröna utifrån dokumentation att det var besvärligt att lägga bedövning inför operationen, vilket det ibland kan vara utifrån anatomiska skäl. Den läkaren som var planerad för ingreppet var hemma för vård av sjukt barn. Att kvinnan upplever att hon fick olika råd, vilket skapade förvirring, beklagas. Deras ambition är att råd som ges av medarbetarna ska vara samstämmiga. Slutligen erbjuder de kvinnan ett återbesök till mottagningen för en bedömning av operationsärret. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0303979 Minna Rimbe Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Svårt att få intyg från läkare En kvinna har under längre tid försökt att få intyg från ett akutsjukhus gällande sin 10 åriga son. Hon fick inte svar från kliniken och läkaren hade inte ringt tillbaka trots att hon hade lovats att hon blir kontaktad. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från patientområdeschef, Akutsjukhus, högspecialiserad barnmedicin. Med anledning av skrivelsen har de kontaktat anmälaren per telefon och framfört deras ursäkt för den fördröjning som familjen drabbats av och också meddelat att det efterfrågade vårdbidragsintyget nu är skrivet och kommer att översändas till familjen. De kommer att se över meddelanderutinen mellan sjuksköterskor som tar emot önskemål från deras patienter och läkarna som rör exempelvis intyg eller besked om provsvar. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0304779 Minna Rimbe Vård och behandling Resultat	Förberedande röntgen utfördes inte En kvinna opererades för njursten och enligt tidigare information skulle en röntgenundersökning göras några dagar före operationen för att säkerställa att njurstenen behövde opereras. Ingen röntgen utfördes före operationen eftersom hon fick operationstiden med kort varsel. När hon opererades hittades ingen njursten alls. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beklagas patientens upplevelse och beskrevs att händelseförloppet som patienten upplevde att operationen utfördes i onödan. Dock var hennes besvär så pass uttalade att det var viktigt att utesluta att patienten hade en uretärsten och avstängd njure, vilket kan skada njurens funktion. Mindre fragment som har spolats upp i njuren är inte farligt för njurfunktionen men kan göra att patienter behandlas igen med antingen ESVL (stötvågsbehandling) alternativt förnyad uretäroskopi med laserbehandling. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0306679	Minna Rimbe	Komplikationer i samband med förlossning En kvinna hade en barnmorskestudent som ansvarig för sin förlossning. I krystningsskedet uppstod en akutsituation som barnmorskestudenten inte kunde hantera. Detta var mycket traumatiskt för kvinnan och hennes partner och resulterade också i stor blodförlust. Kvinnan fördes akut till operation och pappan blev kvar med det nyfödda barnet. Tiden gick och den nyblivna pappan fick ingen information om hur operationen hade gått. När pappan frågade vad som händer hade eleven gråtit vilket ökade pappans känsla av katastrof och rädsla om att hans partner inte hade överlevt operationen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beklagas att paret upplever bristfällig information vid förlossning och det beskrivs att ibland förekommer det att moderkakan inte lossnar efter att barnet fötts. Då kan en riktig blödning uppstå och då är det viktigt att man ser till att det inte finns rester kvar och detta utförs oftast på operationsavdelning vilket är naturligtvis en traumatisk upplevelse. Förlossningen är medicinskt sett korrekt handlagt. En tid för genomgång är inbokad hos en specialistläkare. Barnmorskan beskriver att som akutsjukhus utbildas stort antal barnmorskestudenter och mödrahälsovården brukar upplysa de blivande föräldrar om detta. Barnmorska studenten som var med under förlossningen gick på sin sista termin och är legitimerad sjuksköterska. Detta innebär att hon kan redan självständigt handlägga kvinna i förlossningsarbete. Familjen har upplevt barnmorskestudentens diskussion angående handläggningen som ett tecken på osäkerhet vilket tas som feedback till personalen att onödiga diskussioner ska ske utanför rummet. Förlossningsläkaren kunde få ut större delen av moderkakan men eftersom delar av moderkakan blev kvar krävdes därför omedelbar åtgärd för att stoppa blödningen på operationsavdelningen. Att som partner vara med och beskåda det som skedde på rummet under denna korta tid efter förlossningen kan upplevas som chockartat och traumatiskt. Då mamman hade lämnats till operationsavdelningen informerades pappan om det som gick att informera om. Om familjen önskar så finns det möjlighet att träffa barnmorskan för genomgång. Tyvärr ges inte tid att förklara, prioriteringen är att stoppa blödningen. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0317579	Minna Rimbe	Höften hoppar ur efter höftkirurgi En kvinna hade opererats för höftprotes på båda höfter. Den ena höften hade hoppat ur läge flertal gånger efter operationen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att anmälarens höft har luxerat / hoppat yr läge vid sex tillfällen. Genomgång av patientens journaler har gjorts och hon hade opererats med totalplastik av vänster höft och efter denna reoperation samt höften har åtgärdats vid sex tillfällen när det har hoppat ur led. I yttrandet beklagas att det behövs en reoperation. Anmälaren har erbjudits reoperation men hon hade avböjt detta men vid senaste besök hos kirurgen hade hon överenskommit med korrigering av protesdelar. Höftprotesdelar utvecklas kontinuerligt och kliniken använder inte samma proteser som början av året. Det är tyvärr vanligt att proteser måste bytas ut efter ca 10–15 år. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Resultat		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0328672 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå	Felaktig hantering av central venkateter och läkemedel En kvinna uppger att hon vårdats på en vårdavdelning där personalen brustit i kompetens genom att de inte kunde hantera hennes centrala venkateter för provtagning och intravenösa läkemedel. De spritade inte av katetern med sprit och de lät kranarna till katetern stå öppna så att det var risk för luftproppar i blodbanan. Dessutom överdoserades hon med smärtstillande läkemedel. Yttrande inkom från tillförordnade verksamhetschefen och chefsjuksköterskan som beklagade att verksamheten inte har kunnat leva upp till den vårdkvalitén som man eftersträvar och att kvinnan upplevt oro och obehag under vårdtiden. Noggrann skötsel och hantering av central venkateter är av yttersta vikt och man såg allvarligt på det inträffade. Händelsen och förekommande rutiner för hantering av central venkateter skulle gås igenom på sjuksköterskemöte och avdelningsmöte. Interna utbildningar i hantering av dessa skulle bokas in för anställda och nyanställda sjuksköterskor. Angående hanteringen av läkemedel har en avvikelse skrivits av patientansvarig läkare och chefsjuksköterskan och man har också gällande detta tagit upp händelsen på interna möten. Berörda sjuksköterskor har även haft enskilt samtal med medicinskt ledningsansvarig läkare på avdelningen. Tillförordnade verksamhetschefen och chefsjuksköterskan hoppade att de vidtagna åtgärderna ska minska risken för att liknande händelser i framtiden. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0330779 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Allvarlig diagnos missades En kvinna remitterades till en akutmottagning för omhändertagande samt röntgen då hon hade svår huvudvärk och synbortfall. Ingen röntgen gjordes och hon fick förklaringen om att huvudvärken berodde på att hon hade högt blodtryck och blev därefter hemskickad. Flera dagar senare uppsökte kvinnan en annan akutmottagning och det konstaterades att hon hade haft en stroke. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att kvinnan sökte vård pga. kraftigt huvudvärk och hon hade upplevt några ljusblixtar i vänster öga men det framkommer inga uppgifter om synfältsbortfall. Det konstaterades kraftigt stegrat blodtryck och att patienten hade på eget initiativ eventuellt minskat sina blodtrycksmediciner veckorna innan. Det insattes akut blodtryckssänkande behandling och patienten rekommenderades fortsatt inneliggande observation och behandling. Patienten började må bättre och valde hon att avstå föreslagen inneliggande vård. Hon skulle därför följas upp hos sin husläkare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och men inte inkommit med ytterligare synpunkter till avslutskrivelsen inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse		Skickades hem från akuten
Akutsjukhus V1805-0340179	Minna Rimbe	En äldre kvinna med andningssvårigheter sökte vård på akutmottagningen på ett akutsjukhus. Dottern anser att hennes mamma skickades hem i alltför dåligt skick. Kvinnan kände sig väldigt svag och hade svårt att andas.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutmottagningen. Där beskrevs att den äldre kvinna lades in på den internmedicinska kliniken där hon vårdades för lunginflammation och hjärtsvikt. Vi inkomsten hade patienten klagat på andningsproblem och man hade redan på boendet påbörjat behandlingen med vätskedrivande. Hon utreddes med provtagning då blodtrycket låg lite i underkant vill man inte ge ytterligare vätskedrivande utan patienten erhåller inhalationer. Hennes tillstånd förbättrades och enligt journalanteckningar kommer man överens med anhörig och patient om att hon önskar återgå till sitt boende. Hon skrevs då ut med mediciner för att förbättra andningen i form av inhalationer. Enligt yttrandet är patienten korrekt omhändertagen och man beklagar om det har uppstått någon form av missförstånd i samband med akutbesöket eller överenskommelsen med hemgång. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Telefon -> Skrivelse	Lång väntan på akut blindtarmsoperation
Akutsjukhus V1805-0343572 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	En förälder inkom med sin son till en barnakutmottagning då han hade magsmärtor. De blev nekade att komma in med motiveringen att han inte hade feber och att det var ett kriterium för att bedömas där. Personal hänvisade istället familjen till en närakutmottagning. Efter flera turer i vården hos olika vårdgivare och instanser konstaterades det att pojken hade blindtarmsinflammation och fick åka med ambulans till den första barnakuten, där de sedan fick vänta i nio timmar på operation. Under denna tid hann pojkens blindtarm att spricka.
Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum	Åtgärd: Yttrande inkom från två verksamhetschefer. Den ena chefen beskrev pojkens sjukdomsförlopp. Han hade i två dygn haft buksmärtor och tillkomst av feber. Provtagning på barnakutmottagningen och ultraljudsundersökning visade misstanke om blindtarmsinflammation. Kirurgläkaren träffade pojken vid halv åttatiden på kvällen och han opererades mindre än sex timmar senare. I väntan på operation tog en sjuksköterska nya prover under kvällen och bad pojken bedöma sin smärta och därefter administrerades också smärtlindrande injektion med god effekt. Blindtarmen avlägsnades och man konstaterade även att den brustit. De ansvariga verksamhetscheferna förklarade att var fjärde patient som opereras för blindtarmsinflammation drabbas av brusten blindtarm som kan orsaka en varansamling i bukhålan och man kan drabbas av tarmförlamning som följd. Pojken drabbades inte av något av detta utan kunde åka hem inom ett par dygn. Vidare menade båda verksamhetscheferna att handläggningstiden har varit adekvat och pojken opererades inom rätt prioriterad tid. Modern tog del av yttrandena men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0343972 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Lång väntetid för vård och behandling av barn En pojke med befarad blindtarmsinflammation fick vänta i två timmar på undersökning på en barnakutsmottagning. När detta var konstaterat fick de vänta ytterligare 4 timmar på ambulans som skulle ta dem till ett annat barnsjukhus för operation. Då det även var lång väntetid till operationen hann pojkens blindtarm spricka. Åtgärd: Yttrande inkom från funktionsområdeschefen som beskrev rutinerna kring barn med misstanke om blindtarmsinflammation. Vid stark misstanke om eller säkerställd blindtarmsinflammation remitteras de till ett sjukhus för operation. I övrigt görs själva primärutredningen på alla när- och akutmottagningar. Därför kan man, enligt funktionsområdeschefen, inte säga att pojken var felremitterad. När blindtarmsinflammation konstaterats på barnakutmottagningen ordinerades smärtlindring, uppvätskning, kontakt med avdelning, kirurg och beställning av transport. Blindtarmsinflammation har måttlig brådskegrad och är därför inte högprioriterad transport varför man fick vänta på transportambulans. I pojkens fall fanns inget i de medicinska parametrarna som indikerade någon högre akutgrad. Funktionsområdeschefen beklagade att man inte lyckats skapa en känsla av tydlighet, men det är ett politiskt beslut om att strukturera om vården med viss högspecialisering som innebär omflyttningar av patienter vilket också skedde i pojkens fall. Bristerna i kommunikationen kommer att återkopplas till berörd personal. Anmälaren tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av så ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0346049 Mats Haapanen Övrigt Övrigt	Skor försvann hos vårdgivaren Anmälarens skor försvann hos vårdgivare, ett akutsjukhus. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att patienter av vårdgivaren kan erhålla ersättning om vårdgivarens personal i tjänsten genom fel eller försummelse orsakat att privata tillhörigheter förkommit eller skadats. Till yttrandet bifogades blankett för ansökan om ersättning vid förlust eller skada. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0349157	Christina Hegefjärd	Hantering av dött spädbarn vid akutsjukhus Ett nyfött spädbarn dog på akutsjukhuset strax efter förlossningen. Först fick barnet ligga i en fin kista när föräldrarna kom för att se barnet, men när de kom inför begravningen fick de se att barnet låg i en kista som var lik en kartong. Sjukhuset hade flyttat barnet utan att meddela föräldrarna som kände sig mycket kränkta. Åtgärd: Ett omfattande yttrande med svar från chef för patologisk enhet, områdeschef för kvinnosjukvård, kurator på kvinnoklinik samt sjukhuskyrkan visar på ett flertal händelser som lett till kommunikationsbrister mellan föräldrarna och representanter för de olika enheterna. Samtliga beklagar att föräldrarna uppfattat situationen som en brist på respekt för deras sorg. En genomgång av händelsen påvisar brister i rutiner och vid ett flertal tillfällen har befintliga rutiner inte följts. Med anledning av anmälan kommer enheten för patologi att ansvara för att berörda avdelningar kallas till ett möte för att gå igenom händelseförloppet och förbättra sin samverkan. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att de accepterat svaret och avslutar ärendet.
Kommunikation Information		
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0353449	Mats Haapanen	Bristfällig undersökning, fel diagnos Anmälaren skadade handen. Hon sökte sig till akutsjukhus. Där genomfördes bristfällig undersökning, och fel diagnos ställdes, läkarna missade att observera frakturer. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren erbjudit anmälaren personligt möte och därvid diskutera de frågor som ärendet berör. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Diagnos		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0356757	Christina Hegefjärd	Kvinna avled under operation En kvinna skulle genomgå en rutinoperation av hjärtklaff på akutsjukhuset. Under operationen perforerade operatören ett stort kärl av misstag så kvinnan började blöda ymnigt och avled. Hennes dotter önskar en förklaring till det som hände under operationen och varför inte problemen kunde åtgärdas.
Vård och behandling Resultat Kommunikation Delaktig		Åtgärd: I yttrandet från överläkare på enheten gavs en förklaring till det som hände under operationen. En mycket svårstoppad blödning uppstod som påverkade hjärtat och denna kunde inte hävas, skada på stora kroppspulsådern misstänktes. Detta kunde inte åtgärdas med ett litet ingrepp och läkarna bedömde att patienten inte skulle klara av en omfattande operation. Anmälaren är frågande till skiljaktigheterna i yttrandet och obduktionsprotokollet, hon önskar ett möte med läkare på avdelningen. Denna önskan bifogas avslutsskrivelsen, ärendet avslutas därefter på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0358850	Anna Arengård	Uteblivet svar på undersökning, tillgänglighet En kvinna med hjärntumör har inte fått svar på sin röntgenundersökning vid en specialistmottagning på akutsjukhus på tre månader. Hon har läst i sin journal att tumören har vuxit, vilket gör henne orolig. Hon har förgäves försökt få tag på läkaren. Annan personal säger när hon ringer kliniken, att de ska meddela läkaren att han ska ringa upp.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Vård och behandling Tillgänglighet		Åtgärd: Förvaltningen ombesörjde kontakt med mottagningen som såg till att kvinnan blev uppringd. Yttrande har även inhämtats från överläkare på kliniken. Där beklagas det att det tagit lång tid att leverera ett svar på undersökning vilket skapat onödig oro. Beroende på kompexitet kan ett svar levereras mellan 2-8 veckor efter undersökning. Anmälaren fick vänta i två månader på ett svar som är av enkel natur och får därför anses som ett försenat svar. Överläkaren har även ringt och talat med kvinnan om detta. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Cancer Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0362549 Vård och behandling Resultat	Mats Haapanen	Missnöjd med behandlingsresultat Anmälaren råkade ut för trafikolycka. Hon blev behandlad vid sjukhus. Det fanns även ärr i huvudet som skulle åtgärdas. Läkaren vid sjukhuset hänvisade till privat vårdgivare. Vid denna privata vårdgivare betalade anmälaren en summa som motsvarar kostnad hos specialistmottagning som landstinget har avtal med. Den totala kostnaden för operationen som den privata specialistmottagningen genomförde har anmälaren inte betalat. Anmälaren uppfattar att det är det landstingsdrivna sjukhuset som betalat den totala kostnaden till den privata specialistmottagningen. Anmälaren är missnöjd med behandlingsresultatet. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att specialsakkunniga vid akutsjukhuset beviljade kostnadsförslaget från den privata vårdgivaren, alltså finansierades behandlingen vid den privata mottagningen via landstingsmedel. I yttrandet beklagades att anmälaren var missnöjd med behandlingsresultatet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0376357 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Cancer	Christina Hegefjärd	Svårigheter att få svar på undersökningar En man med cancerdiagnos har genomgått en undersökning med datortomograf, men enligt de två läkare han talat med på akutsjukhuset kan inte något svar återfinnas. Mannen är upprörd över att så viktigt provsvar kan tappas bort. Åtgärd: I yttrande från områdeschef beklagades att anmälaren inte fått provsvar i tid, men det hade inte någon betydelse för val av åtgärder. Behandling av anmälarens grundsjukdom har fortsatt enligt tidigare behandlingsplan. Provsvaret var inte förkommet, men det var extremt långa väntetider från röntgenavdelningen. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0385349 Kommunikation Bemötande	Mats Haapanen	Kränkande frågor Anmälaren var engelsktalande och blev remitterad till gynekologisk undersökning. Vid undersökningen ifrågasatte läkaren att anmälaren inte kunde tala svenska. Läkaren fortsatte att tala svenska. På direkt fråga svarade läkaren att hon bara ville kolla om hon kunde lära sig svenska. Anmälaren kände sig kränkt. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att samtal om händelsen med berörd läkare genomförts. I yttrandet beklagades anmälarens upplevelser. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0387379 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	En nackskada missades En kvinna hade efter ett fall en kraftig smärta i kroppen. Hon röntgades på akutmottagningen på akutsjukhuset. Hon fick besked om att det inte fanns några skelettskador. Hon blev inte bättre och efter en månad utfördes en magnetröntgen vilket visade att hon hade en skelettskada i nacken och behövde opereras omedelbart. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid akutsjukhuset. Anmälaren undersöktes akut på röntgenkliniken och det utfördes en röntgen över bröstryggen då smärtan kom därifrån. Själva röntgenundersökningen var svår att utföra då anmälaren hade svårt att ligga på sidan. I svaret ses ingen fraktur men bedömningen av bilderna försvårades av att skelettet är urkalkat. Halsryggen undersöktes inte vid det aktuella tillfället då det inte fanns någon begäran om det. Röntgenläkaren skriver att vidare utredning med datortomografi kan vara av värde, vilket senare utfördes. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0390349 Mats Haapanen Vård och behandling Resultat Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Operationen utfördes på fel sätt Operationen utfördes på fel sätt, enligt anmälaren. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att journalen skildrar en normal operation med normalt förlopp efter genomförd operation. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0392150 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning och behandling Ett par har synpunkter på hur deras IVF (provrörsbefruktning) fortgick. Vid undersökning uppmärksammades att allt inte stod rätt till, men man valde ändå att göra tre försök. Försöken misslyckades. Detta frestade på kvinnan både fysiskt och mentalt. Paret sökte sig därefter till en privat klinik, som upptäckte polyper (vävnadstillväxt) som opererades bort. De var av den bestämda åsikten att inte genomföra IVF förrän de var avlägsnade. Paret ifrågasätter därför varför inte landstinget valde att ta bort polyperna, innan de kostade på dem tre försök med IVF. Försöken var enligt den privata kliniken dömda att misslyckas och har gjort att tiden gått och därmed kvinnans ålder, vilket inte är gynnsamt för framtida befruktning. De har även gått miste om finansierade försök.
Vård och behandling Behandling	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från kliniken. Där beskrevs att inga polyper hade setts vid undersökning innan påbörjandet av IVF. När de i efterhand gått igenom behandlingarna kan de se att behandlingarna har fungerat väl. Man har fått ut ägg, vilket visar på att man har startat i rätt cykel. Man har även sett andra goda förutsättningar hos kvinnan som även tyder på att hon inte kan ha haft polyper. Extra ultraljudsundersökningar gjordes vid samtliga tre besök. De beklagar patientens upplevelser. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0396449 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling	Oklarheter och lång väntan på operation En man som sedan en olycka för ett par år sedan haft problem med ett knä har bollats runt i vården. Han fick av en läkare vid ett akutsjukhus veta att en operation kunde bli av vid en viss tidpunkt, men när mannen besökte inskrivningsenheten vid sjukhuset fick han veta att ingen tid för operation fanns uppsatt. Mannen tycker att han blivit illa behandlad.
Vård och behandling Information	Åtgärd: Av inhämtat kompletterande yttrande från berörd biträdande överläkare framgick att läkare bedömde att anmälaren behövde protes och planerade för operation. Då det även kom att finnas möjlighet till att genomgå operation vid annat sjukhus erbjöds anmälaren detta och anmälaren tackade ja, enligt yttrandet. Strax innan denna operation skulle genomföras upptäcktes ett misstänkt skada och därför inställdes operationen vid det andra sjukhuset för att anmälaren skulle erbjudas bästa tänkbara vård. Enligt yttrandet är det okänt varför denna skada inte upptäcktes tidigare. Anmälaren genomgick senare en operation med gott resultat, enligt yttrandet. Ärendet avslutas.
Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0404779	Minna Rimbe	Oklarheter med operation En kvinna skulle genomgå en liten operation för att operera bort några cystor. Operationen blev betydligt mer komplicerad än vad hon hade fått information om.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare vid akutsjukhuset, kvinnosjukvård/förlossning. Patienten genomgick en titthålsoperation på grund av en cysta på äggstocken som komplicerades av en blödning i buken. Med anledning av ärendet har man kontaktat patienten för att lämna den information och för att gå igenom händelseförloppet som enligt anmälan fanns frågor kring. Patienten kände sig därefter nöjd och har även fått en tid för uppföljning på deras gynekologiska mottagning. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0405154	Moses Hadi	Vägrat ge vård samt bristfällig information En kvinna har i skrivelse till patientnämndens förvaltning framfört synpunkter på att hennes far opererades för något annat än vad det var tänkt från början, utan att han fick någon information av en läkare vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Efter operationen fick fadern dåligt bemötande av en sjuksköterska. Fadern som nyligen hade blivit opererad, önskade få stopp på blödningen men nekades detta av sjuksköterskan. Sjuksköterskan gick sedan tillbaka till sitt kontor och stängde dörren. Kvinnan har önskat att få namnet på sjuksköterskan för att anmäla henne men nekats det av ansvarig chef.
Vård och behandling Bemötande		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som framfört att patienten tyvärr utvecklade ett ärrbråck i medellinjen som opererades. Enligt operationsberättelsen hade operatören en diskussion med patienten kring det planerade ingreppet före operationen. Man har beklagat att vården uppenbart inte kunnat förmedla, på ett tydligt sätt, vilken operationsplanen var. Någon operation av åderbråck som patienten skrivit har aldrig varit på tal. Man har också beklagat att patienten upplevt vården som bristfällig. Ansvarig chefsjuksköterska har pratat med den aktuella sjuksköterskan. Hennes namn har anhöriga redan fått via sjukhusets personalavdelning. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0408879 Minna Rimbe Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Hjälp till toaletten En kvinna vårdades på akutsjukhuset pga. andningssvårigheter och lunginflammation. Hon bad om hjälp att ta sig till toaletten men fick bara hånskratt som svar av personalen. På väg till toaletten ramlade hon och slog i huvudet, därefter minns hon inte vad som inträffade närmaste dygnet. När hon blev medvetande igen har hon fått en kateter. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare och verksamhetschef vid akutsjukhuset. De förstår att anmälaren blivit upprörd över att någon hånskrattat, det känns även förvånande att något sådant skulle ske. De kommer att ta upp bemötandet med personalen med anledning av ärendet, då sådant bemötande är helt oacceptabelt. Det gjordes en datortomografi efter anmälarens fall och som inte visade på någon skada på hjärnan. Däremot kan en lindrig hjärnskakning ha orsakat minnesförlust det närmaste dygnet. En kateter sattes in då det förelåg inkontinens. De är tacksamma för anmälarens synpunkter så hjälper dem till att bli bättre i sitt omhändertagande och de beklagar att hon föll på avdelningen. De ska göra vad de kan för att se över deras rutiner och det gjordes en avvikelserapport samma dag som fallet inträffade. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0409579 Minna Rimbe Vård och behandling Intyg Bevakning: Hörselrehabiliterin g	Otydliga intyg En kvinna hade behov av ett intyg och hon hade blivit undersökt av en hörselklinik gällande sin hörsel. Intyget skulle lämnas till försäkringskassan. När intyget kom var det otydligt och försäkringskassan kunde inte tolka intyget rätt. Hon kontaktade enhetschefen och bad om att få förtydligande men fick endast samma kopia som svar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare vid Akutsjukhuset, hörselrehabilitering. Att döma av intyget så har specialistläkaren väl beskrivit de olika svårigheter som ensidig hörselnedsättning kan innebära. Patienten står på väntelista för uppföljande läkarbesök. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0416170 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande Bevakning: Cancer Vårdrelaterade infektioner	Catarina Cassel Rydholm	Vård, behandling och bemötande En närstående anser att hans mamma som har avlidit har blivit felbehandlad. Mamman opererades då de hade hittat en tumör i tarmen. Några dagar senare avled hon till följd av en infektion och de fick då reda på att det inte hade funnits någon tumör. Anmälaren beskriver också brister i bemötande och smärtlindring. Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientflödeschef och överläkare på sjukhuset. De beskriver bedömningar som gjordes och åtgärder som vidtogs. Vid operationen sågs en förträngande tumör i sista delen av tunntarmen som togs bort enligt rutin. Hur allvarlig en tumör är kan aldrig bestämmas via röntgen utan endast efter operation då den undersökts i mikroskop men utseende och symtom talades starkt för denna typ av tumör. Ingreppet var utan avvikande händelse. Efter operationen fick kvinnan stigande blodprover som talade för infektion och antibiotikabehandling sattes in. Patienten fick hjärtstopp dagen efter som inte kunde hävas. De beklagar att anhöriga är missnöjda med vården och händelseförloppet. En internutredning pågår enligt rutin för alla oväntade dödsfall inom 30 dagar efter operation. Patienten hade tydlig ordination och fick smärtlindring efter operationen enlig sedvanliga kirurgiska rutiner. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0416470 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Catarina Cassel Rydholm	Felaktig diagnos och behandling En man anser att hans mamma fick en felaktig diagnos om att hon hade en tumör i tarmen. Hon opererades vid ett annat sjukhus och avled kort därefter. Sonen ska då ha fått information att det inte var en tumör och modern dog i sviterna av en infektion. Åtgärd: Yttrande har inkommit från specialistläkare och behandlande läkare på sjukhuset. De beskriver kvinnans symtom och status och de undersökningar som gjordes och den bedömning läkarna gjorde att det rörde sig om en misstänkt tumör. Diskussion förs om operation på annat sjukhus där bättre erfarenhet finns av denna tumörsort och bästa tänkbara vård ska kunna erbjudas. Kvinnan flyttas därför och operation utförs. Enligt provsvar fanns inga misstankar om infektion i detta läge. Då en tumörsjukdom är mycket allvarligare än en infektion så utreder och behandlas patienten i första hand för tumörsjukdomen. Helt säker på tumörsjukdom går det inte att vara förrän analys av bortopererad vävnad gjorts. Vävnadsanalys visade inflammation/infektion. Kvinnan avled efter operation i ett hjärtstopp. Kvinnan hade också en hjärtsjukdom. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0416872	Sari Kokkonen Nassef	Komplikationer efter operation En man genomförde en operation av vattenbråck för några år sedan. Mannen har fortfarande kvarstående besvär i form av smärta och svullnad som även påverkar honom psykiskt genom att han behöver samtalsterapi för detta.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen och ansvarig specialistläkare som beskrev operationen och den komplikation i form av blödning mannen drabbades av. Han sattes även in på läkemedelsbehandling och fick följas upp på avdelningen med fortsatta kontroller. Komplikationen är ovanlig men känd enligt de ansvariga läkarna, dock menar de att man bättre hade kunnat informera mannen om riskerna med operationen. Kontrollerna avslutades för tre år sedan men mannen har nu erbjudits en ny kontakt med mottagningen för att få sina kvarvarande besvär bedömda och förklarade. Mannen tog del av yttrandet och är tillfreds att han får komma på återbesök till mottagningen.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0418172	Sari Kokkonen Nassef	Fick allergisk reaktion av läkemedel En kvinna som uppsökte jourmottagning på grund av smärta informerades om att det inte var någon fara, att hon skulle åka hem. Kvinnan fick dock en värktablett före hemgång. Hon märkte genast att hon fick klåda vilken blev värre och värre, därefter svullnade kroppen och slutligen svullnade tungan. Kvinnan fördes med ambulans till akutsjukhus där hon fick vård och övervakning.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beskrev kvinnans vårdtillfällen, varav det första var vid en jourmottagning. Det andra besöket var till en akutmottagning på grund av en allergisk reaktion där hon erhöll läkemedelsinjektioner med steroid och adrenalin. Därefter övervakades kvinnan i åtta timmar till läget stabiliserades. En vecka senare inkom kvinnan till akutmottagningen med magsmärtor som visade sig vara gallstensanfall med efterföljande gallblåseinflammation. Det var inte klarlagt eller säkert att vårdtillfällena korrelerade med varande enlig verksamhetschefen. Anmälaren tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0418649	Mats Haapanen	Förlorade ägodelar vid sjukhusvård En äldre kvinna som åkte in till sjukhus med ambulans fick ta av ringar och klocka som sedan försvann. Anmälaren har varit i kontakt med patientvägledare och säkerhetschef men inte fått svar från vården.
Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörda chefer framgick att det fortfarande är oklart vad som hänt med patientens tillhörigheter. Vårdgivaren medgav inte ansvar att ersätta patienten ekonomiskt för förlorade saker. Anmälaren var missnöjd med svaret. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0437872	Sari Kokkonen Nassef	Nekad besök på akutsjukhus En kvinna uppsökte akutsjukhus då hennes barn, som tidigare haft en sällsynt sjukdom, fick ett skov. Sjuksköterskan hänvisade dem till närakuten och närakuten hänvisade dem sedan åter till akutsjukhus där dottern lades in för vård under flera dagar. På grund av att barnet hänvisades till fel vårdnivå försenades vården. Åtgärd: Yttrande inkom från funktionsområdeschefen som såg att det var lätt att förstå underlaget och bakgrunden till moderns anmälan. Barnet hade drabbats av ett nytt skov av hjärninflammation och borde inte ha skickats till närakutmottagningen. Funktionsområdeschefen framhöll ändå att den uppgift i en första bedömning som sjuksköterskorna har är svår och vid stort inflöde av patienter är det mycket utmanande. Det första bedömningssystem som används tar fasta på tidigare sjukdomar, men man gör även en momentan bedömning av barnet. En annorlunda bedömning gjordes av läkare på närakutmottagningen och barnet skickades då tillbaka till akutmottagningen. Modern undrade också i sin anmälan hur man ska kunna lita på den första bedömningen. Funktionsområdeschefen menade att den första bedömningen av sjuksköterska är en grovsortering till hur snabbt man behöver träffa läkare. Det fanns inte någon extrem brådskegrad i barnets kliniska tillstånd men hen behövde vård och utredning på rätt instans. Säkerheten garanteras av att flera personer i vårdkedjan gör en bedömning och även omprövar och med nya ögon bedömer samma patient. Det sker en hel del felanvisningar mellan olika vårdgivare och det är alltid olyckligt när det innebär onödig transport och oro för en familj. Återkoppling skedde till inblandad personal samt ansvarig läkare. Fallet kommer också att användas vid återkoppling och lärande vid uppstartsprocesser och avvikelseåterrapportering på APT för ökat lärande inom verksamheten. Modern fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0450949	Mats Haapanen	Föremål i operationssåret Anmälaren genomgick operation i ljumsken. Senare upptäckte anmälaren ett främmande föremål i operationssåret. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att vid anmälarens återbesök noterades en liten rest av ett stygn alternativt en mindre sårskorpa i såret, detta togs bort med pincett, detta är vanliga fenomen efter operation, enligt yttrandet. Anmälaren betvivlade att föremålet var rest av stygn eller sårskorpa. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Resultat		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0465149 Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Bevakning: Cancer	Mats Haapanen	Läkare gav svårt besked på ett hårt sätt Enligt anmälaren gav läkaren vid akutsjukhuset svårt besked på ett hårt sätt. Anmälaren hade tidigare genomgått behandling för sin cancersjukdom. Hon gick på uppföljande kontroller. Nu senast sa läkaren hårt att anmälaren på nytt lider av cancer. Läkaren ska enligt anmälaren också ha missat att ge information om denna nya cancer i ett tidigare skede, vilket hade varit möjligt då proverna påvisade att cancersjukdomen återkommit. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att anmälaren vid uppföljande kontroll fick besked om återfall i sjukdomen, men att berörd läkare i samtal med sin chef gav en annan bild av mötet och samtalet med anmälaren. Anmälaren önskar möte med sin nye läkare för att i möte få svar på sina frågor om sin sjukdom. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0469770 Kommunikation Information Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Cancer	Catarina Cassel Rydholm	Brister i information till cancersjuk En svårt cancersjuk kvinna fick förväntad kallelse till undersökning där ytterligare en undersökning tillkommit på kallelsen. När hon ringde till vården kan ingen ge information om undersökningen eller förberedelser inför undersökningen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på onkologiska kliniken. Hon beklagar att kvinnan utsatts för detta osäkerhetsmoment och upplevelsen av en otrygg handläggning och brister i information till patienten. Verksamhetschefen har inte lyckats lokalisera hur det administrativa misstaget gått till men de ser över sina rutiner hur kallelsebrev skickas för undersökningar i slutenvården. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0469869 Tua Myhrman Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Cancer	Brister kring kommunikation och läkemedel En man upplevde kommunikationsproblem med en läkare vid ett akutsjukhus. Mannen som behandlats för cancer menar att läkaren inte lyssnar på honom, att han inte informerar och att tillgängligheten till mottagningen brister. Mannen har hänvisats till vårdcentral för läkemedelsrecept men därifrån hänvisats åter till sjukhuset. Detta har inneburit att han fått vänta länge på mediciner. Åtgärd: Yttrande inhämtades från överläkare tillika chef för verksamheten. Han beklagade att anmälaren inte känt sig väl omhändertagen och chefen menade att verksamheten självklart ska uppfylla anmälarens önskemål om att han inte vill träffa en speciell läkare. Chefen menade dock att flera saker var oklara när han jämförde anmälarens brev med journaler, han menade också att missförstånd förekommit. När det gällde ett visst läkemedel skulle anmälaren ha fortsatt kontakt med primärvården i enlighet med sjukhusets avtal med landstinget när det gäller högspecialiserad vård. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen till sjukhuset. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0471757 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Administrativ hantering Brister i hantering av recept Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet	Lång väntan på utlovat intyg och recept En flicka utlovades intyg samt läkemedelsrecept genom en barnmedicinsk mottagning vid ett akutsjukhus. Intyget dröjde dock lång tid, vilket gjorde att det inte kom fram i tid när det behövdes, och receptet har ännu inte skrivits. Flickans mamma som kontaktar förvaltningen menar att hon ringt upprepade gånger till mottagningen angående detta, endast en gång har hon fått kontakt med en person som då informerat om att receptet ska skrivas, vilket inte gjorts. Åtgärd: I yttrandet från områdeschef beklagades fördröjningen, önskad ersättning kommer omgående att betalas ut. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0480669 Tua Myhrman Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor	Skadad efter operation En man opererades vid ett akutsjukhus. På uppvakningsavdelningen efter operationen skadades mannens urinrör i samband med att kateter skulle sättas. Mannen fick genomgå en urologisk operation och har fått blodtransfusioner. Han är flera månader efter händelsen fortfarande inte återställd utan behandlas vid urologisk specialistmottagning. Personalen har förklarat att det som drabbade honom är sådant som händer och att han hade otur. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att han inte önskar inhämta yttrande från vården men är tacksam om ärendet registreras. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0480857 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Cancer Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Lång väntan på regelbundet återkommande undersökning En man som sedan många år varit patient vid ett akutsjukhus på grund av kronisk sjukdom har upplevt hur vården och tillgängligheten försämrats. Mannen behöver genomgå en viss undersökning en gång om året på grund av förhöjd cancerrisk. Det är dock mycket lång väntetid till denna undersökning vid sjukhuset och mannen menar att det innebär att hans årliga kontroller snarast blir vartannat år. Han har också synpunkter på mycket bristande telefontillgänglighet. När han ringer mottagningen är ofta det automatiska svaret att inga fler samtal tas emot och när han blivit lovad att läkare ska ringa honom har detta inte skett. Åtgärd: I yttrandet från områdeschef beklagades förseningen på 8 månader. Man är väl medveten om de långa väntetiderna och har genomfört flera olika förbättringsåtgärder t ex internutbildning för ökad kompetens hos flera av läkarna. I svaret gavs inga förklaringar till svårigheterna med telefontillgänglighet, men anmälaren är nöjd med svaret och önskar att ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0483954	Moses Hadi	Bristande bemötande vid frågor om tumör En kvinna med en godartad tumör var på ett läkarbesök vid en specialistmottagning vid ett akutsjukhus för att diskutera vidare vård. Hon upplevde inte att hon fick ställa några frågor och läkaren ska enbart att ha sagt hejdå till tolken och avslutat mötet, enligt hennes dotter som var med på besöket. Kvinnan känner sig kränkt och ledsen över det inträffade och dottern ställer sig frågande till om det rör sig om diskriminering utifrån härkomst då de inte tror att en svensk patient hade blivit bemött på samma sätt.
Kommunikation Bemötande		
Kommunikation Ej lyssnad till		Åtgärd: Anmälaren har inte skrivit några frågor eller synpunkter i sin anmälan. Förvaltningen har i kontakt med anmälaren påpekat om vikten till att inkomma med sin frågor och synpunkter till vårdgivaren. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Cancer Diskriminering		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0499270	Catarina Cassel Rydholm	Fick bara ersättning för en inställd operation En flicka skulle opereras. Operationen ställdes in två gånger. Operationskoordinatorn påstod att man bara kan få ersättning för en operation. I hänvisningarna till ersättningsanspråk för inställd operation beskrivs inte någon begränsning i antal operationer som man får ersättning för.
Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier		Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientområdeschef högspecialiserad barnortopedi och barnmedicin. Hon beklagar den inställda operationen och ersättning kommer att betalas ut för sent inställd operation. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har fått ersättning. Hon vill därmed att ärendet avslutas.
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0504879 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos, för tidig utskrivning, mediciner En äldre man inkom till akutmottagning på akutsjukhus efter ett fall. Mannen skrevs hem utan diagnos eller åtgärd mitt i natten. Mannen fick dock på grund av sitt hälsotillstånd återvända till sjukhuset. Man upptäckte då två brutna revben, en punkterad lunga, vatten i lungan och pågående lunginflammation. Vid utskrivning hade han fått felaktiga mediciner med sig samt att apodosen var fel. När detta påtalades blev det fel ytterligare en gång.
Vård och behandling Resursbrist, inställda åtgärder	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beklagas att patienten hade fått problem med fortsatta vårdkedjan. Patienten hade kommit till akutmottagningen via ambulans och hans blodtryck var låg som bedömdes bero på vätskebrist. Han behandlades med 1 liter vätska direkt i blodet vilket gjorde att blodtrycket normaliserades. I patientjournalen framkommer att patienten hade smärtor i bröstryggen samt i vänster axel men inget om att han skulle haft smärtor i höger bröstkorgshalva, vilket dock kan anas i ambulansrapporten som anger smärtor motsvarande höger skulderblad. Det beställdes röntgen på bröstryggen och axeln men inte om lungor. Han fick återvända hen då man tolkade hans tillstånd att bero på vätskebristen. Man ser allvarligt på att skada har missats i samband med besöket på akuten och en intern avvikelseanmälan görs för fördjupad utredning och kliniken beklagar att dessa skador missades. Den långa väntan till vårdavdelningen blev pga. det saknades vårdplatser på den geriatriska vårdavdelningen. Vårdplatsfrågan och väntetiderna på akuten är högprioriterade frågor för sjukhusledningen och det arbetas intensivt på att förbättra situationen. Det beskrivs också att personalen gör en bedömning vid hemskrivning huruvida patienten behöver hjälp med hemtransporten eller inte. Man beställde en sjukresa med extra service där föraren följer med patienten till dörren. Patienten var bedömd att kunna klara sig själv under natten och hade ingen hemtjänst under nattetid. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/husläkarjour	
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0513779 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Saknar information om makes bortgång En man gick bort efter en höftoperation. Hans maka har inte fått tillräcklig information om hans bortgång. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått hjälp att skriva anmälan men har inte skickat tillbaka underskriven anmälan. Ärendet avslutas. Om hon inkommer med anmälan kan ärendet öppnas igen.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0525270 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Ärendet delat, 2 nya Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Hänvisning och bemötande av barn med sårskada Ett litet barn behandlades felaktigt vid en akutmottagning och barnakutmottagning. Barnet blev vidarehänvisad och fick anmälaren fick ett otrevligt bemötande. Åtgärd: Yttrande har inkommit från funktionsenhetschef på akutvård barn. Hon beskriver att barnet efter rådgivning med 1177 sjukvårdsupplysningen sökte barnakutmottagning och togs emot på närakutmottagning. Efter några timmars väntetid tvättades såret och bedömning gjordes att sårskadan skulle sys. Barnet hänvisades till Barnakutmottagning vid annat sjukhus och efter väntan hänvisades familjen till annan närakutmottagning. Då fick barnet smärtlindring och skadan limmades. Funktionsenhetschefen förklarar att hänvisning görs till rätt vårdinstans då olika mottagningar har olika uppdrag. Hon beklagar att barnet hänvisades runt i vården. De tar till sig kritiken och kommer att se över rutiner för att minska risken att detta upprepas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0526774 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Brister i bedömning, journalföring samt remisshantering En mamma har synpunkter på att en läkare har skrivit missvisande saker i hennes barns journal både om barnet och om henne. Hon anser att dessa bedömningar som har dokumenterats är felaktiga. Läkaren ska också ha skickat en remiss för barnet utan att informera mamman om detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte önskar att yttrande inhämtas avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0535272	Sari Kokkonen Nassef	Brister i behandling av diabetiker på sjukhus En man med insulinbehandlad diabetes hade en sårskada på handen och var inlagd på sjukhus. Han fick tjata om att han skulle få sitt insulin eftersom personalen inte hittade ordinationen i hans journal.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Yttranden inkom från tre olika specialistläkare som tog till sig kritiken och beklagade mannens upplevelse av vården. De beskrev att det är den inskrivande läkarens uppgift att dokumentera och signera patientens hemmedicinering. Ett problem här är att i sjukhusets journalsystem finns olika vyer för läkemedel för läkare och sjuksköterskor. Det egentliga syftet med två journalvyer är att öka säkerheten vid läkemedelsordinationer men paradoxalt nog leder det ibland till situationer som denna. I mannens fall verkar läkemedlen inte vara korrekt signerade och då kunde sjuksköterskan inte se läkemedlen och missen var då ett faktum. Dock ska man inte behöva bemötas med nonchalans, det är inte så vårdpersonalen ska sköta sitt arbete menade de. Patientsäkerhetsläkare på kliniken kommer att informeras om ärendet för att se om man ytterligare kan minska risken för felaktigheter i läkemedelsordinationerna. Anmälaren tog del av yttrandet och hade inget mer att tillägga. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Läkemedel		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0542172	Sari Kokkonen Nassef	Bristande vård och behandling i samband med operation En man opererades för flera år sedan. Han har behövt opereras flera gånger efter det och är fortfarande inte återställd. Han har fortfarande flera komplikationer som begränsar hans vardag.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: I yttrande från biträdande verksamhetschefen beskrev denne att mannen sökte akut för tarmvred. Han hade då tidigare opererats ett flertal gånger för samma åkomma. Mannen behövde nu opereras på nytt vilket var svårt eftersom han hade så många sammanväxningar, dock lyckades operationsteamet lösa detta. Därefter drabbades mannen av en komplikation i form av en förbindelse mellan tarm och hud som ledde till en förlängd vårdtid och ytterligare flera operationer. En ökad risk för sådan komplikation efter tarmvredsoperation föreligger då man redan är opererad flera gånger i buken innan enligt biträdande verksamhetschefen. Denne kunde inte se annat än att mannen behandlats enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Trots flera kontaktuppmaningar har mannen inte kunnat nås för att delges yttrande så ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0542949	Mats Haapanen	För tidig utskrivning efter operation Patienten genomgick operation. Dagen efter operation blev han utskriven med slangar fortfarande runt nacken och slangen gick in genom huden.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0545370 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Resultat Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Komplikationer vid förlossning En kvinna fick komplikationer under graviditet vilket medförde remiss till specialistenhet. Där invaggades hon i tron att allt var bra och att fostret utvecklades som det skulle. I samband med förlossning uppstod komplikationer både med barnet och hennes själv. Hon är upprörd över att man inte beslutade om igångsättning tidigare och undrar varför vårdgivaren inte följde nationella riktlinjer. Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientsäkerhetsläkare och verksamhetschef på kvinnokliniken. De beskriver att de bedömningar som gjordes av anmälarens havandeskapsförgiftning gjordes enligt riktlinjer och enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. De beskriver också att risken för akut kejsarsnitt ökar hos en förstföderska om förlossningen sätts igång och därför vill man avvakta spontan start om inte medicinsk indikation finns. När anmälaren kom till förlossningen med värkar bedömdes hennes sjukdomsgrad som svår. En beskrivning görs av det fortsatta händelseförloppet. De beklagar anmälarens negativa upplevelse av vårdtillfället. De erbjuder samtal med erfaren förlossningsläkare och kontakt med kurator. Anmälaren har tagit del av yttrandet men är inte nöjd med svaret. Överenskommer om att ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0546857 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Lång väntetid och ingen information En äldre, multisjuk kvinna inkom med ambulans till akutmottagningen vid ett akutsjukhus. Där fick hon vänta i många timmar utan tillsyn. Kvinnans dotter som kontaktar förvaltningen ifrågasätter bristen på information och att mamman inte fick träffa en läkare på hela natten eller morgonen. Dottern misstänker att mamman glömts bort. Hon har efteråt fått veta av personal på akutmottagningen att det inte fanns någon läkare i tjänst under natten. Mamman lades därefter in på vårdavdelning på sjukhuset. Också där var bristen på information total och de närstående fick inte tala med läkare förrän efter något dygn. De närstående fick heller ingen information om provsvar, röntgensvar och behandling av sjuksköterskorna, de upplevdes ovilliga att svara på frågor. Dottern menar att personalen på avdelningen inte haft uppsyn över mammans behandling eller tillstånd. Hon hade förväntat sig professionell vård. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef på akutmottagningen gavs en förklaring till bemanning som klargjorde anmälarens synpunkter om brist på personal på akutmottagningen främst nattetid, men bristen på kommunikation och information beklagades djupt, vid högt tryck på mottagningen kan personalen ibland blir onödigt kort i tonen. Avseende vårdperioden på internmedicinsk avdelning har sektionschefen svarat och beklagat bristen på information. Enligt journaldokumentationen har samtal både med mamma och dotter hållits dagligen. Hon erbjuder ett samtal för att klarlägga vad som hände under vårdperioden. Detta är anmälaren mycket glad för, information om det bifogas avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därefter.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0553670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Skada hos barn upptäcktes inte En liten flicka var med om en olycka och hennes föräldrar uppmärksammade att hon inte rörde sig och betedde sig som vanligt. Familjen uppsökte barnakut vid ett akutsjukhus och undersöktes av en sjuksköterska. Familjen fick lugnande besked att det inte var någon fara. När också förskolepersonal ifrågasatte vad som hänt med flickans arm uppsökte familjen sjukhuset på nytt. Hon röntgades då och det framkom att flickan brutit nyckelbenet. Flickans mamma som hör av sig till förvaltningen menar att dottern inte tagits på allvar. De vill inte att andra ska drabbas av detta. Åtgärd: Yttrande har inkommit från funktionsområdeschef akut barn. Hon beskriver att barn har ett mjukt skelett och får lätt frakturer. Barn kan också vara svåra att bedöma efter som rädsla och smärta kan uttrycka sig på ett förvillande likartat sätt. Barnakutverksamhetens uppdrag är att ta hand om mer komplicerade frakturer som behöver åtgärdas. Enklare frakturer hanteras enligt landstingets riktlinjer på närakutmottagning. Vissa lindriga skador kan skickas hem med egenvårdsråd. Hon beskriver att de bedömer många barn och skickar en del vidare eller ger råd och smärtlindring. Ibland kan beslut omprövas eller nya bedömningar göras om bilden är oklar. Ofta ges råd att söka igen om besvären inte minskar eller förvärras. Det viktigaste i de primära bedömningarna är att inte missa de tillstånd som kräver akut omedelbar åtgärd. En beskrivning görs av de bedömningar som gjordes av barnets skada och de gånger familjen sökte vård. Barnet hade en okomplicerad fraktur som inte diagnosticerades vid första tillfället. Det hade ingen inverkan på själva behandlingen av barnet men var inte optimalt. Funktionsområdeschefen beklagar detta och betonar vikten av bemötande och ödmjuk inställning till det familjen är orolig för. Föräldrarna har alltid bäst kunskap om sitt barn. Händelsen kommer att tas upp på arbetsplatsträffar och i avvikelseåterkoppling. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0566372 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Resultat Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Bristande vård och behandling i samband med operation En man är missnöjd med den operation som han genomgick för flera år sedan. Han har drabbats av komplikationer i form av blodförgiftning och varit tvungen att opereras igen ett antal gånger. Åtgärd: Yttrande inkom från funktionsområdeschefen som konstaterade att händelserna inträffade för flera år sedan och att det tyvärr inte fanns någon av medarbetarna som hade dem i färskt minne. Vidare beklagade funktionsområdeschefen mannens negativa upplevelser men av det hen kunde utläsa av journalen fanns dokumentation som var enligt verksamhetens riktlinjer. Även den medicinering och omvårdnad som gavs verkade vara adekvat för situationen. Trots flera kontaktförsök via brev och telefon har yttrandet inte kunnat skickas till mannen så ärendet avslutas på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0576970	Catarina Cassel Rydholm	Ej lyssnad till och brister i information i samband med operation En kvinna har efter en förlossningsskada fått genomgå en stomioperation. Anmälaren upplevde bristfällig information inför hemgång och har själv fått söka information och lösningar i hemmet. Hon har också efter operationen haft stora problem med att få stomipåsen att sitta ordentligt. Trots att hon påtalat dessa problem som ger stora besvär i det dagliga livet så får hon ingen hjälp. Hon upplever att eftervården är under all kritik och att det inte är någon som lyssnar till henne. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på sjukhuset. Han beskriver den önskan anmälaren har om en ihop koppling av tarmen igen. Behandlande läkare och verksamhetschefen bedömer att det är en riskfylld operation. Ett återbesök kommer att ordnas till anmälaren med möjlighet att diskutera sina besvär. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd. I överenskommelse med anmälaren kommer ärendet att avslutas på förvaltningen.
Kommunikation Information Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0583870	Catarina Cassel Rydholm	Medger inte att bröstoperation misslyckats En kvinna hade genomgått en landstingsfinansierad bröstoperation. Kvinnan fick operera om brösten för ett par år sedan och nu behövdes ytterligare en tredje operation. Läkaren på akutsjukhuset som genomfört operationen ansåg inte att det var något fel på brösten utan menade att allt var bra. När kvinnan uppsökte en privatläkare bedömde denne att den senaste operationen var felaktigt genomförd och att det krävdes en ny operation. Kvinnan genomförde operationen och betalade fullt pris till privatläkaren. Kvinnan anser att hon genast borde blivit opererad av akutsjukhusets läkare och inte behövt söka sig till privat operation. Åtgärd: I samråd med anmälaren avslutas ärendet i befintligt skick då anmälaren enbart vill ha ekonomisk ersättning.
Vård och behandling Resultat		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0597277	Johan Karlsson	Problem att få ut journalkopior En kvinna hade problem att få ut journalkopior från ett akutsjukhus. Kvinnan menar att hon hänvisats till att komma och besöka sjukhuset för att ta del av vissa kopior. Åtgärd: Av yttrandet som förvaltningen inhämtade framgår att patienten har rätt i sin anmälan, hon har rätt att få ta del av sitt svar och man har nu ordnat med att skicka det till henne. Man vet inte vad som gått fel i detta fall men man ser behov av att ytterligare inskärpa att rutinerna följs.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0597349	Mats Haapanen	Otillräcklig smärtlindring Anmälaren lider av svåra smärtor på grund av cancersjukdom, men sjukhuset ger inte tillräckligt med smärtlindring.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Bevakning: Cancer		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0602457	Christina Hegefjärd	Oklarheter om vårdansvar för akutbesök En kvinna med kraftigt näsblod hänvisades av 1177 till akutsjukhus som helt nyligen tagit över uppdrag som akutmottagning för öron-näsa-hals. Tre sjuksköterskor dividerade sinsemellan om anmälaren skulle hänvisas till annat sjukhus eller bli kvar i väntrummet. Kvinnan ifrågasätter också kravet på remiss från närakutmottagning eller 1177 för att få komma till akutmottagningen. Händelsen utspelade sig sent på kvällen/nattetid och anmälaren undrar vem som haft möjlighet att skriva remiss vid det tillfället.
Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Kommunikation Bemötande		Åtgärd: I svar från områdeschef beklagades djupt anmälarens olyckliga upplevelse av personalens bristande kunskap om sitt eget områdesansvar. Information har lämnats till samtlig personal vid ett flertal tillfället, men uppenbarligen inte nått samtliga. Sedan anmälarens besök har ett flertal åtgärder genomförts för att förbättra för både personal och patienter som besöker öron-näsa-halsmottagningen akut, bemanningen har förstärkts och lokalerna har flyttat till en mindre sårbar position bl a. Tyvärr var hela akutmottagningen hårt belastad denna kväll bl a beroende på skjutningar i närområdet vilken gjorde att personalen blev ansträngd. Anmälaren har tagit del av svaret och är mycket nöjd med de utförliga svaren, ärendet avslutas.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0605980	Daniela Carlsson	Komplikationer efter injektion och en felaktigt utförd operation på akutsjukhus En kvinna hade ramlat och skadat axeln. Hon sökte akut vård och fick en röntgen. I efterförloppet fick hon läkemedel injicerat på grund av fortsatt smärta och stelhet i axeln. Hon drabbades av blodförgiftning efter injektionerna. Kvinnan har därefter genomgått behandling och det första ingreppet ska ha utförts felaktigt och hon blev därefter opererad igen.
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten, via chefläkare, där specialistläkaren redogör för händelseförloppet. Där beskrevs det att blodförgiftning är en känd komplikation vid injektion. Det är en ovanlig komplikation som tyvärr drabbat anmälaren. Vid injektionstillfället följdes rutinerna som råder och specialistläkaren beklagade verkligen att anmälaren drabbades. På grund av infektionen i axeln blev det två operationer i efterförloppet och en långtidsbehandling med antibiotika sattes in. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel		

Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0608349 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Cancer	Cancerdiagnos missades En närstående har synpunkter på den behandling hennes make fick när han sökte vård vid ett akutsjukhus för magsmärtor för några år sedan. Hans gallblåsa opererades bort utan att en röntgenundersökning hade gjorts. Mannen försämrades och det uppdagades att han led av cancersjukdom. Han fick proppar i lungorna då han inte heller hade fått blodproppshämmande läkemedel efter operationen. Diagnosen fördröjdes således och han fick svåra komplikationer på grund av felbehandling. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd sektionschef redogjordes för vårdförlopp, undersökningar och bedömningar, bland annat genomfördes galloperation. Efter genomförd operation mådde anmälaren bra. Anmälaren återkom emellertid till vårdgivaren. Undersökningar påvisade existensen av tumör. Innan ny operation skulle genomföras med anledning av tumören, påbörjades cellgiftsbehandling. I yttrandet redogjordes för medicinska ställningstaganden. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0636179 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Yttrande i tid P2 2018	Oklarheter med behandling En kvinna fick ögontrycket mätt på akutsjukhusets ögonklinik. Hon fick veta att ögontrycket var förhöjt trots att hon opererades några år tidigare med en trycksänkande operation. Hon fick ögondroppar för att sänka trycket. Snart efteråt fick hon tid på en annan mottagning eftersom hon tyckte att det var konstigt hur ögontrycket hade kunnat bli så högt och det visade sig att trycket var lågt istället. Läkaren ansåg också att hon inte ska fortsätta ta dropparna. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att patienten hade behandlats för glaukom med ögondroppar och laserbehandling samt en trycksänkande operation. Vid senaste kontrollen noterades en tryckstegring på höger ögat till 23 och på vänster till 14. Med tanke på patientens synnervskador ordinerades per telefon att återinsätta en av de trycksänkande dropparna som patienten tidigare haft. Därefter hade patienten kontaktat en annan mottagning där hon ska fortsätta sina kontroller. Tryckmätningen hade utförts av en erfaren magisteroptiker och det finns ingen anledning att ifrågasätta den mätningen. Det är mycket tillfredsställande att trycket nu har sjunkit och att man kan avvakta med trycksänkande läkemedel. Anmälaren har inget ytterligare att tillägga. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1812-07915 Anna Arengård Vård och behandling Resultat	Fel på medicinteknisk produkt En man opererades för ett antal år sedan för bråck på stora kroppspulsådern. Mannen fick därefter problem med ett ben som varade i fler år, innan han drabbades av akuta besvär. Benet domnade plötsligt och stortån blev svart. Vården reopererade mannen akut och kunde konstatera att det var fel på en medicinskteknisk produkt, i detta fall en stent. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar mannen till patientförsäkringen LÖF.

Telefon -> E-post **Akutsjukhus** V1712-0756969 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Tua Myhrman	Missad skada och felaktig behandling En kvinna som skadat handen sökte vård vid akutmottagningen på ett akutsjukhus. Hon informerades om att det inte var någon fara. Kvinnan upplevde dock besvär och smärta och sökte sig vidare till andra vårdgivare. Hon remitterades bland annat från vårdcentralen till specialist på samma sjukhus. Denne läkare skrev ut smärtstillande läkemedel. Eftersom kvinnan inte blev bättre skrev hon egenanmälan och fick besöka specialist på ett sjukhus i ett annat landsting. Detta ledde till magnetkameraundersökning och därefter operation. Kvinnan blev sjukskriven i två månader och misstänker att hon aldrig kommer att bli helt bra eftersom det gick så lång tid innan hon fick rätt diagnos och behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt Löf (patientförsäkringen).
Telefon -> E-post **Akutsjukhus** V1802-0125649 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Bevakning: Läkemedel	Mats Haapanen	Brister i uppföljning Anmälaren beskriver brister i uppföljning efter hjärtinfarkt. Det brister i planering av den fortsatta vården och medicineringen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Akutsjukhus** V1810-0624954 Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Bevakning: Trycksår	Moses Hadi	Brister i kontakten med närstående En kvinna vistades på akutsjukhus och genomgick tre operationer under två veckor. Under vistelsen har hon blivit förvirrad och fått svår dödsångest, hon har också utvecklat trycksår. Hennes dotter är frustrerad över bristen på information från läkare och annan vårdpersonal. Hon har också fått uppfattningen att vårdpersonalen vill att de anhöriga sköter om trycksåren. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kom överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Telefon -> E-post **Akutsjukhus** V1811-0698250	Anna Arengård	Brister i bemötande och behandling En kvinna blev remitterad till en specialistmottagning vid akutsjukhus. Trots att kvinnan förklarade flera gånger varför hon var där ska läkaren fortsatt fråga om detta. Hon upplevde att läkaren hade svårt att förstå både svenska och engelska. Kvinnan anser även att läkaren var otrevlig mot henne och hon fick inga besked. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärandet avslutas.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling		
Telefon -> E-post **Akutsjukhus** V1812-07671	Moses Hadi	Lång väntan på operation, vårdgaranti En kvinnans operation har inställts av olika skäl vid ett sjukhus. Kvinnan har varit sjukskriven nästan ett år på grund av den långa väntetiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen) samt Vårdgarantikansliet.
Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1709-0545757	Christina Hegefjärd	Önskar ny operation av ryggen En man genomgick för några år sedan en omfattande ryggoperation i specialistvården, liknande besvär har nu återkommit, men mannen får inget gehör när han önskar få en ny operation. Han har träffat ortoped på akutsjukhuset, men det rådde oklarheter om undersökningar med röntgen och med magnetröntgen och mannen menar att läkaren var ovillig att utreda honom vidare. Åtgärd: I yttrandet framkom att det bygger på journaldokumentation då händelsen inträffade för mer än 10 år sedan och aktuell läkare inte längre är kvar på sjukhuset. Information om röntgensvar brukar vanligtvis bifogas i remiss, men i detta fall har endast ett brev skrivits, ingen remiss sändes från akutsjukhuset. Anmälaren är besviken över att något svar inte kunnat lämnas, men ärendet avslutas.
Vård och behandling Resultat		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1709-0577134 Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Siv Aronsson	Bemötande av sjuksköterska En kvinna har synpunkter på att en sjuksköterska var otrevlig mot henne i samband med besök på en akutmottagning vid ett akutsjukhus. Kvinnan är autistisk och hade önskat, på grund av sina svårigheter, att få vänta på läkarens besked i ett lugnare och mer avskärmat väntrum samt hjälp att förstå den information som lämnades. Åtgärd: Vårdenhet chef beklagar att kvinnan var missnöjd med besöket på akutmottagningen. Flera saker kommer att lyftas med personalgruppen. Det finns inga mindre avskilda väntrum men personal borde ha erbjudit kvinnan en lugnare plats. När det gäller alternativ kommunikation har vårdgivaren saknat bildstöd men det är nu åtgärdat och finns att tillgå tack vare kvinnans brev. Kvinnan är nöjd med yttrandet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1712-0787974 Kommunikation Bemötande Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Diskriminering	Emma Lagerholm	Oprofessionellt bemötande av läkare En icke-binär transperson besökte en specialistmottagning på ett akutsjukhus för att få rådgivning kring en operation. Läkaren ska ha betett sig obehagligt och ifrågasatt saker som inte hade med läkarbesöket att göra. Personen anser att läkaren saknar kompetens om hur det är att vara icke-binär samt om vilka alternativ som finns inom den könsbekräftande vården. Anmälaren upplevde att hen blev utsatt för kränkande behandling och kände sig förlöjligad, nedvärderad och inte tagen på allvar. Personen kände att det inte gick att ställa de frågor som var relevanta för ingreppet. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef samt från berörd läkare. Den sistnämnde beklagade djupt missförståndet i samband med besöket och tackade för den konstruktiva kritik denne erhållit genom anmälan. Läkaren skrev att denne har arbetat med människor i samma situation som patienten under många år och att målsättningen alltid har varit att behandla människor med respekt och i bästa möjliga mån tillgodose de behov som varje individ har. Vidare stod det att läkaren tar till sig av kritiken och beklagade åter igen att patienten upplevt besöket som otillfredsställande. Ansvarig chef erbjöd patienten att boka en ny tid till mottagningen. Anmälaren har efter hen tagit del av yttrandet framfört att hen inte är nöjd med svaret och tycker att det blir tydligt att de inte har tagit till sig av kritiken då de använder pronomen Han i yttrandet. Hen ställer sig frågande till om läkaren har behandlat så många i samma situation då denne inte lyssnade till hens situation. Anmälaren anser att läkaren har brister i sin kompetens gällande icke-binäritet. Dessa synpunkter framfördes i avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

Skrivelse	Nekad besök, bristande bemötande
Akutsjukhus V1801-0004750 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	En läkare vid ortopedmottagning på akutsjukhus nekade en man med autism och grav utvecklingsstörning undersökning. Boendestödjarna bekräftar att läkaren ska ha sagt att "det är inte någon ide att undersöka honom. Hade jag vetat att han var sådär skulle jag aldrig tagit emot honom". Den ena läkaren vill prova att undersöka men den första läkaren avfärdade kollegan. Besöket tog endast 5 minuter av inbokade 30 min. Föräldrarna till mannen undrar varför man inte gjorde ett försök till undersökning? Kommer de att kalla patienten igen? Om mannen med sina funktionsnedsättningar inte är en patient för ortopedmottagningen, så varför togs han emot och vart kunde de ha remitterat honom istället? Hur kommer det sig att de inte har kompetens att ta hand om personer med funktionsnedsättning? Patienten har varit till en neurologklinik och det besöket gick jättebra, vilket visar på att det går att undersöka patienten. Föräldrarna undrar slutligen om ortopedkliniken kan samarbeta med neurologen?
Organisation och tillgänglighet Bemötande	Åtgärd: Efter att föräldrarna tagit del av vårdens yttrande, inkom de med genmäle, då de ansåg att vården inte förstått eller reflekterat över händelsen eller deras skrivelse. I en kompletterande skrivelse från chefläkaren framkom att sjukhusets målsättning är att ge hälso- och sjukvård med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet. Han hänvisar till "policyn för delaktighet för personer med funktionsnedsättning". Han skriver även att de i detta ärende inte lyckats uppnå denna målbild. På grund av detta ber han om ursäkt. Det framkommer även av yttrandet att patienten nu är kallad till en gemensam mottagning där flera specialiteter och professioner deltar. Ortopedmottagningen har en gemensam mottagningen tillsammans med habiliteringen som är mycket uppskattad. Med facit i hand borde patienten ha kommit till den multidisciplinära mottagningen som ett första besök, eller efter andra besöket som inte blev lyckat. De hoppas nu att med gemensamma krafter bistå patienten bättre än tidigare. Då anmälarna, efter att yttrandet översänts, inte hörts av inom angiven tid, utgår förvaltningen från att de accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Diskriminering Diskriminering funktionshinder	

Skrivelse		Fördröjning på operation
Akutsjukhus V1802-0145179	Minna Rimbe	En kvinna med kronisk tarmsjukdom hade svåra besvär med magen och tarmen. Hon sökte vård flertal gånger på ett akutsjukhus och kände att hon inte blev tagen på allvar. Efter ca 6 månader ordnades en remiss till ett annat akut sjukhus och operationen utfördes med gott resultat.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att läkaren misstänkte inflammation i tarm reservoaren som kvinnan har som behandlades med antibiotika. Avföring prover var negativa. När kvinnan hade fortsatta diarré fortsattes med uppföljning och tid ordnades till mag- och tarmmottagningen samt datatomografi utfördes som visade indirekta fynd. Sedan fortsatte problemen med lösa avföringar som behandlades igen med antibiotika och följdes upp frekvent. När det systematisk behandling inte hjälpte efter 6 månader och 13 kilos viktnedgång hölls en konferens med erfarna kollegor för vidare vårdplanering. Önskvärd hade varit om flera erfarna kollegor hade gjort bedömning tidigare i förloppet. Om detta hade påverkat utgången är naturligtvis svårt att säkert veta. Vidare att tiden mellan beslut om operation hade varit kortare. Gällande viktnedgången borde man under hösten ha övervägt möjligheten att tillföra näring intravenöst i droppform. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå		

Skrivelse		Komplikationer i samband med operation
Akutsjukhus V1803-0148674	Emma Lagerholm	En man undrar vad som hände när hans pacemaker opererades in och han drabbades av infektioner. Detta resulterade i en lång sjukvistelse med kvarstående besvär.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen samt från överläkare vid den aktuella kliniken. Det framgick att infektion i samband med pacemakeroperation är en ovanlig men känd och ibland en oundvikbar komplikation. Risken för infektion ökar ju fler gånger man opererar i samma område, vilket patienten har genomgått. Verksamhetschefen beklagade patientens lidande och överläkaren bad så hemskt mycket om ursäkt för det inträffade och skrev att de fortsättningsvis hoppas kunna ta hand om patienten på bästa möjliga sätt. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
Bevakning: Vårdrelaterade infektioner		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0156169 Tua Myhrman Vård och behandling Resultat	Dåligt resultat av operation En kvinna genomgick en näsoperation vid ett akutsjukhus efter att en operation misslyckats vid en specialistmottagning. Operationen på sjukhuset misslyckades dock också och kvinnan har fortsatta besvär med andningen. Hon tycker också att utseendet förändrats. Hon är nu rädd för att opereras igen och önskar en ny medicinsk bedömning. Åtgärd: Yttrande inhämtades från chef vid verksamheten. Han beskrev operationen som utförts och att vissa problem kvarstod. Han förklarade att man vid det senaste besöket på sjukhuset diskuterat med patienten om att göra en ny bedömning ett år efter operationen och att då besluta om ny operation är möjlig, patienten var således planerad för återbesök. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter men har inte inkommit med skriftligt genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0183279 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Oklarheter i behandling En man hade sökt vård på akutmottagning vid flertal tillfällen pga. stroke, och talsvårigheter. Hans uppfattning är att det finns kvar någon förträngning som orsakar hans besvär. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att vid en kranskärlsröntgen noterades två förträngningar varav en stentades / åtgärdades och den andra lämnades utan åtgärd. patienten följdes upp på ett annat sjukhus. Patienten hade vårdats på en hjärtavdelning och det framkom inga hållpunkter för ytterligare utredningar eftersom inga nya hjärtbesvär med bröstsmärtor hade noterats. Fem månader senare återkom mannen med talsvårigheter och stroke diagnostiserades. Händelserna med hjärtbesvären och stroken ska enligt yttrandet inte ha koppling till varandra och några åtgärder med den så kallade förträngningen i kranskärlet inte är relevant då patienten inte har några symtom med bröstsmärtor. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0214174 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i uppföljning av diagnoser Ett föräldrapar som har en dotter med glutenintolerans och astma har synpunkter på att vården inte har följt upp dessa diagnoser eller att de ha fått subventionerad glutenfri kost via recept av dietist. De ska ha fått en diagnos vid det aktuella sjukhuset för över 10 år sedan. Åtgärd: Det går ej att inhämta yttrande då det inte finns någon journal på barnet hos den aktuella vårdgivaren. Anmälaren har hänvisats att kontakta landstingsarkivet för frågor om journalen. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0245034	Siv Aronsson	Utskriven för tidigt till annan vårdgivare En förälder har synpunkter på att vuxen son, i samband med skador efter ett självmordsförsök, blev skickad från ett akutsjukhus till en psykiatrisk mottagning innan han var medicinskt färdigbehandlad. Personalen på den psykiatriska mottagningen hade ingen utbildning i lyftteknik eller någon anordning som kunde hjälpa sonen att komma i en säng. Denne behövde även syrgas, omläggning av sår och kunde inte kissa då en kateter drogs precis innan han fördes till psykiatrin. En jourläkare hänvisade till akutmottagningen. Anhörig försökte kontaktade personal på det sjukhuset där sonen tidigare vårdats för att få dem att ta tillbaka sonen, men ingen återkom. Modern vill inte att någon annan ska behöva vara med om detta. Åtgärd: Överläkare skriver att sonen inkom till sjukhuset som ett s.k. traumalarm efter att hittats vid tågspår beläget fem meter nedanför en bro. Under vårdtiden hade man regelbundet kontakt med psykiatrin då mannen hade uttryckt självmordstankar. När han överfördes till psykiatrin kunde han inte stå upp utan stöd eller hjälp, hade feber, nedsatt syreupptagningsförmåga och behov av kateter. Läkares bedömning är att mannen borde ha erbjudits ytterligare något dygns vård vid akutsjukhuset för att säkerställa vitala funktioner innan överföring till psykiatrisk vård.
Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0245370	Catarina Cassel Rydholm	Brister i undersökning och diagnos på akutmottagning En kvinna sökte specialistakutmottagning på sjukhuset med smärtor. Efter ytterligare ett besök på samma akutmottagning gjordes en undersökning som visade en större förändring som fick åtgärdas kirurgiskt. Resultat blev ett utdraget förlopp som påverkat anmälaren negativt. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetsområdeschef på sjukhusets kvinnoklinik. Hon har varit i telefonkontakt med anmälaren och gått igenom händelseförloppet. Anmälarens ärende är handlagt enligt deras riktlinjer. Genomgång och uppdatering av riktlinjer ska göras. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos		
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Vårdrelaterade infektioner Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0249274	Emma Lagerholm	Komplikationer i samband med operation En kvinna har fått en nervpåverkan i samband med en stomioperation och kan inte nu få någon kirurgisk behandling då tillståndet kan förvärras. Hon lider av svår smärta och har värre besvär än innan operationen.
Vård och behandling Resultat Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0264679	Minna Rimbe	Utebliven utredning En man upplevde remissvar som kränkande då han beskrivs i remissvaret som ett föremål och att han inte fått tillräcklig utredning för sina smärtor i kroppen.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att patienten hade behandlats tidigare på smärtmottagningen. Han hade träffat smärtläkare vid flertal tillfällen, fått sjukgymnast bedömning med elektronisk nervstimulerings utprovning hade utförts. Smärtläkarens bedömning är att smärtmottagningen inte kan hjälpa patienten ytterligare. Gällande uttalandet att patienten känner sig kränkt så beklagas detta. Vad som avses är att patienten varit föremål för ett antal behandlingar, inte att patienten är ett föremål. Chefsläkaren vill uppriktigt beklaga den känsla av sorg och kraftlöshet som patienten känner när man inte har kunnat hitta bot på hans besvär och smärta. Chefsläkaren beskriver att vägen till framgång ofta ligger i patientens eget förhållningssätt samt olika former av fysisk aktivitet. Därför inriktas ofta behandlingen på kognitiv terapi samt olika former av sjukgymnastik och instruktioner. Andra behandlings former som bedrivs är smärtskolor eller gruppsamvaro med andra patienter med samma typ av problem. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Han har fruktansvärda smärtor och önskar hjälp med dessa. Han får inte hjälp med sina besvär vart han än vänder sig till inom sjukvården. Han beskriver att han orkar snart inte med sitt liv. Anmälaren har informerats om att ha vårdkontakt med husläkaren och vid akuta besvär kontakta 1177 / vårdguiden. Ärendet avslutas.

Skrivelse

Akutsjukhus

V1805-0297550 Anna Arengård

Omvårdnad

Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor

Bristande omvårdnad ledde till olycka

En man inkom till akutsjukhus. Anhöriga påtalade att mannen på grund av balanssvårigheter, okontrollerbara rörelser, afasi och förlamning var i behov av konstant tillsyn och två personer vid förflyttningar. Mannen har tidigare, vid samma sjukhus, fallit och ådragit sig skador, bland annat hjärnblödning. Även vid detta senare tillfälle föll mannen och drabbades av hjärnblödning. Trots utredning av Inspektionen för vård och omsorg och den kritik som de riktat mot sjukhuset, upprepade sig händelsen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare. Där beskrevs att en händelseanalys är på gång på sjukhuset som kommer att ta några månader. Anmälaren är involverad och kommer att intervjuas. Förhoppningsvis kommer den att mynna ut i att patienten får personlig assistent att ta med sig till sjukhuset vid kommande inläggningar. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Vårdgivaren har tidigare fått kritik av Inspektionen för vård och omsorg för att de inte kunnat erbjuda mannen extravak. När en fallolycka nu har inträffat än en gång vill de verkligen beklaga. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Diskriminering funktionshinder

Skrivelse

Akutsjukhus

V1805-0303279 Minna Rimbe

Vård och behandling

Behandling

Vård och behandling

Diagnos

Felaktig diagnos och behandling

En man hade fått felaktig cancerdiagnos och hade behandlats för det vilket orsakade att han inte kunde arbeta under lång tid.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs anmälarens sjukdomshistoria med att han har genomgått blindtarms- och ljumskbråcksoperation. Han har haft besvär med magkatarr och tumör i pankreas samt levermetastaser samt lymfkörtelmetastaser. Han fick kombinationsbehandling med cytostatika. Tre år senare beslutades om eftergranskning av ursprunglig leverbiopsi pga. det anmärkningsvärda kliniska förloppet. Eftergranskningen visade ingen misstanke om metastaserad neuroendokrin tumör. Därför gjordes ytterligare utredning med immunohistokemi för att fastställa diagnosen med en ny leverbiopsi vilket bekräftar diagnosen gällande tumören men den behöver ingen behandling i nuläget. Den här typen av tumörprover eftergranskades inte och är bara 5 % av pankreastumörer. Om en eftergranskning hade gjorts fyra år tidigare och om utfallet med specialanalyserna hade blivit detsamma då som nu skulle beslutet blivit att följa patienten med kontroller, men inte starta cytostatikabehandlingen. Det är högst beklagligt att patienten behövde genomgå cytostatikabehandling under en lång tid med de biverkningar och den påfrestning detta medför även om man inte kan helt utesluta att behandlingen har modifierat tumören. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framförde att den ursprungliga diagnosen gjordes på det annat akutsjukhus och har inget ytterligare att framföra. Ärendet avslutas.

Bevakning:

Cancer

Yttrande sent P1 2018

Yttrande sent 2018

Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0303674	Emma Lagerholm	Oklar information av läkare En kvinna har blivit njurtransplanterad två gånger, en gång som barn och en gång som vuxen. Hon har upplevt att hon har fått felaktig information kring borttagande av hennes medfödda njurar av en läkare vid ett akutsjukhus. När hon frågar om detta får hon inga svar och hennes diagnos är nu oklar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd specialistläkare som har gått igenom ärendet. Denna har beställt operationsberättelsen från patientens barndom då hon har uppgivit att det står klart och tydligt att hennes medfödda njurar är kvarlämnade i kroppen. Läkaren ha kunnat utläsa att de medfödda njurarna avlägsnades i samband med operationen. Läkaren beklagade om denne inte lyckats framföra detta till patienten. Avslutningsvis förtydligade läkaren patientens grunddiagnos. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Kommunikation Information		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0305334	Siv Aronsson	Behov av rehabilitering En anhörig är orolig för hur den kommande vårdplaneringen för en bror kommer att bli. Denne vårdas på en avdelning vid ett akutsjukhus och har stora svårigheter att klara sig själv. Enligt anhörig behöver brodern rehabilitering och kan inte återvända till hemmet. Åtgärd: Verksamhetschef beklagar anhörigas upplevelse och uppger att brodern har varit medicinskt färdigbehandlad sedan en tid tillbaka. Vårdgivaren har under hela vårdtiden haft en nära dialog och gett löpande information till anhöriga. Kommen har dock vid flera tillfällen gett avslag för annat boende trots läkares rekommendationer. Brodern har tagit del av yttrandet och inte återkommit med synpunkter. Ärendet avslutas därmed.
Vård och behandling Behandling		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0320272	Sari Kokkonen Nassef	Komplikationer med urinering efter operation Efter en blindtarmsoperation drabbades en kvinna av komplikationer som gjorde att hon inte längre kunde känna att hon var kissnödig. Detta medförde att hon nu är tvungen att bära urinkateter under tiden tills hon får en ny operation som förhoppningsvis ska återställa hennes funktioner att kissa normalt. Anmälaren menade också att sjukvården inte tagit kvinnan på allvar på grund av hennes funktionsnedsättning och för att hon bor i en gruppbostad. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen och två läkare. De beklagade de komplikationer som uppstått efter blindtarmsinflammationen, bland annat hade clips av misstag lämnats kvar i urinledaren efter operationen som gjorde att kvinnan ansamlade urin i urinblåsan. Clipsen avlägsnades sedan med hjälp av titthålskirurgi och hon kommer också att behöva genomgå ytterligare en operation. Verksamhetschefen uppmanade kvinnan att anmäla skadan till patientförsäkringen. Anmälaren fick ta del av yttrandet och ansåg att sjukhuset la ansvaret för kvinnans eftervård på personalen som arbetar på kvinnans gruppbostad. Trots att man gjort ultraljudskontroll av urinmängd i urinblåsan och såg att där fanns urin, skickades kvinnan ändå hem. De ansvariga för verksamheten påtalade att det inte alls stämde, att kvinnan inte behandlats illa eller nonchalant på grund av sin funktionsnedsättning. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Vård och behandling Resultat		
Bevakning: Diskriminering funktionshinder		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0320879	Minna Rimbe	Lång väntan på operation En kvinna sökte akutmottagningen på ett akutsjukhus pga. buksmärtor. En gallsten hittades vid undersökningar och hon behövde opereras. Hon skrevs in på en avdelning inför operation och efter två dagars väntan på avdelningen fick hon åka hem och fick vänta med operationen trots kraftiga smärtor och behov av operation. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från funktionsområdeschef vid akutsjukhus, akutmottagningen. De vill börja med att beklaga det lidande patienten har utstått. Patienten besökte mottagningen vid fem tillfällen på grund av buksmärta. Njurstensanfall och gallsmärta misstänktes. Njurstenen reducerades av urinavgång men gallsmärtan kvarstod varför man beslutade att sätta upp patienten för akut galloperation. Den operationen avblåstes av kirurg som tyckte att smärtorna talade mer för muskelvärk än för gallstensanfall varför patienten skrevs hem med remiss för vidare utredning, därefter utfördes operation vid ett senare tillfälle. Funktionsområdeschefen anser att handläggningen på akuten förefaller ha varit korrekt. Avslutningsvis vill de tacka för anmälan då den ger möjlighet och tillfälle att se över hur de samarbetar och hur de påverkar patientens upplevelse. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0323757	Christina Hegefjärd	Cancerdiagnos uppmärksammades inte En äldre man bröt lårbenet på två ställen och vistades under en period på ortopedisk klinik på akutsjukhuset. När han föll igen några veckor senare gjordes en kontrollröntgen som inte visade någon fraktur, men misstänkta förändringar som kunde vara cancer. Vid senare granskning fick mannens dotter information om att det inte var elakartade förändringar - det beskedet var felaktigt vilket hon inte alls fick information om förrän långt senare. Hon är arg och besviken över att diagnosen blev fel eftersom behandling inte sattes in.
Vård och behandling Diagnos		
Vård och behandling Delaktig		Åtgärd: I yttrandet informerade verksamhetschef på kliniken att röntgenundersökningen visade misstänkt cancer och att patienten därefter remitterats vidare till onkologisk klinik. Det telefonsamtal som anmälaren hänvisar till finns inte noterat i journal varför synpunkten inte kan bemötas. Anmälaren är mycket besviken över informationen, hennes far fick ingen behandling av sin cancer och hon visste ingenting om diagnosen. Hon avser att anmäla händelsen till Inspektionen för vård och omsorg, ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Cancer		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0335579	Minna Rimbe	Respektlöst bemötande En kvinna var inneliggande på en vårdavdelning på ett akutsjukhus. Hon upplevde att hon bemöttes på otrevligt sätt och hon fick märkliga frågor om hur många glas alkohol hon dricker dagligen. Felaktig hantering av hennes stomi ledde till ett sår runt om stomin vilket tog flera veckor att bli bra igen.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att analys av händelsen har gjorts och att akutsjukhuset har brustit i vården vid några tillfällen. Att fråga om konsumtion av alkohol är enligt sjukhusets rutiner för att ta hänsyn till eventuella abstinensbesvär men dessa frågor ska naturligtvis ställas icke förnedrande sätt och hänsyn måste tas till personens personliga integritet. I detta fall verkar det som man har brustit kring detta. Gällande skötseln av stomin konstateras att kliniken behöver bli bättre på detta och man borde ha lyssnat bättre på patienten som är expert på sin egen stomi. Innehållet av anmälan togs upp i personalmötet så att personalen får ta del av klagomålet. En översyn av rutiner har gjorts för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon är nöjd med yttrandet. Hon vill framföra att varje avdelning borde ha några som kan stomivården extra bra. Hon tycker att det borde finnas kurs till vårdpersonalen genom stomienheten till några undersköterskor/ vårdbiträden på varje avdelning. Hon har arbetat som undersjuksköterska själv. Ärendet avslutas.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0335670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Resultat Bevakning: Cancer Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Fördröjning av diagnos och undersökning En kvinna sökte med smärtor i rygg. Hon blev ordinerad smärtlindring och avvaktan. Hon sökte på nytt till annan specialist som skrev remiss till magnetröntgenundersökning. På grund av smärtan betalade hon själv för röntgen och fick en allvarlig diagnos. Hon vill ha återbetalt för de utlagda pengarna. Hon menar att ingen hänsyn togs till tidigare sjukhistoria. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och behandlande läkare på akutmottagningen. Behandlande läkare beskriver de symtom som anmälaren sökte för och de bedömningar han gjorde vid undersökningen och med nyligen gjord höftröntgen som underlag. Verksamhetschefen beklagar att anmälaren fått en dålig vårdupplevelse. Han beskriver också orsaken till anmälarens besök och de bedömningar som gjordes och att handläggningen då var rimlig. Inga tidigare noteringar om cancerdiagnos fanns i journalen. Han beklagar också att anmälaren själv betalat magnetkameraundersökningen då hon inte stod ut med smärtan och att undersökningen då visade skelettmetastaser. De är tacksamma för anmälarens återkoppling. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0342570 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Bemötande Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård	Nekad undersökning på förlossningen, bemötande En kvinna som väntade sitt första barn sökte förlossningen med värkar. Hon blev hemskickad men åkte därefter in igen då värkarna tilltagit. Personalen ville åter skicka hem kvinnan som önskade få kvarstanna. De blev erbjudna att sitta i sjukhusentrén. Kvinnan upplever dålig handläggning av förlossningen och dåligt bemötande. Värkarna tilltog och barnet föddes. Åtgärd: Yttrande inkom från vårdenhetschef på sjukhusets förlossningsklinik. Hon gör en beskrivning av händelseförloppet och den felbedömning som gjordes av anmälarens värkarbete och det bemötande anmälaren fått. Hon beklagar det inträffade. Den aktuella barnmorskan är inte längre i tjänst och kan inte uttala sig. Vårdenhetschefen har kontaktat anmälaren och inbjudit till samtal och genomgång av det inträffade. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Skrivelse		Bristande vård och kommunikation
Akutsjukhus V1805-0343072 Vård och behandling Behandling	Sari Kokkonen Nassef	En pojke hade en blindtarmsinflammation som krävde operation. På vårdavdelningen fanns det många brister: lång väntan på behandling och information, brister i informationsöverföring personalen sinsemellan och även från personalen till pojken och hans mor. Modern är orolig över hur vården ser ut, det känns som pojken hade lite tur eftersom det hade kunnat bli värre konsekvenser.
Vård och behandling Delaktig		Yttrande inkom från verksamhetschefen som bad om ursäkt för den stökiga resan pojken och hans familj gjort i samband med pojkens blindtarmsinflammation. Innan pojken hamnade på detta sjukhus hade han och hans familj besökt en närakutmottagning och en barnakutmottagning tills de slutligen kom dit. Han inkom under natten och lades in på en vårdavdelning. Man genomförde undersökning som visade akut blindtarmsinflammation och han sattes upp på operationslista och fick antibiotikadropp. Man fann dock inga parametrar som talade för bukhinneinflammation vilket gjorde att han sattes upp på operationslista enligt rutinmässig medicinsk prioriteringsordning för akutpatienter. Pojken opererades sent på eftermiddagen samma dag och blindtarmen hade inte brustit. Han blev kvar på vårdavdelningen ytterligare några dagar. Verksamhetschefen beklagade att pojken och hans familj känt oro under vårdtillfället och att det fallerade i kommunikationen med personalen. Dock menade hen att gällande den medicinska övervakningen av pojken så hade de hela tiden bra kontroll över hans allmäntillstånd när det gällde blindtarmsinflammationen. Modern tog del av yttrandet och var nöjd med svaret men hade önskemål om att processerna kring kommunikationen mellan personalen ses över. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Ärendet delat, 2 nya Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Skrivelse	Drabbades av upprepade infektioner på sjukhuset
Akutsjukhus V1805-0343172 Sari Kokkonen Nassef	En man med njurbesvär som dialyserade var inlagd på sjukhuset flera gånger och drabbades av infektioner. Han skickades runt på olika vårdavdelningar och ingen ville ta ansvar för hans vård.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan	Åtgärd: Yttrande inkom från ansvarig överläkare som beskrev mannens sjukdomar och de komplikationer som uppstått. Han beklagade att familjen var missnöjd med vården och det bemötande mannen erhållit. Mannen drabbades av flera infektioner som troligtvis inte hade endast en orsak. Mannen fick också byta avdelning flera gånger vilket också gjorde att dialysen och de problem förknippade till den inte alltid åtgärdades direkt. Vid ett tillfälle drabbades mannen av brusten gallblåsa som orsakade infektion som åtgärdades med dränage och antibiotika. Därefter tillstötte ytterligare infektion och mannen drabbades då av epileptiska anfall varför man inte kunde fortsätta dialysen. Läkarna genomförde ytterligare operation för att kunna sätta igång dialysen senare. Samtal med familjen har skett och man har informerat om läget och hur planen såg ut. Överläkaren konstaterade att förloppet varit långt, växlande och oklart gällande mannens sjukdomar och inte ens läkarna har varit helt säkra på nästa steg i behandlingen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och menar att det som framkom i anmälan var endast en liten beskrivning av problemen och av det som hänt. I samtycke med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.
Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	

Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0352172	Sari Kokkonen Nassef	Lång väntan på barnakutmottagning En pojke med tydliga symtom på blindtarmsinflammation fick vänta länge på barnakutmottagning innan han blev undersökt av läkaren. Läkaren misstänkte också blindtarmsinflammation, så han blev skickad till ett annat sjukhus för operation. Modern körde mitt i natten den sjuke pojken i egen bil till sjukhuset där han skulle opereras.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		
Organisation och tillgänglighet Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan		Yttrande inkom från funktionsområdeschefen som menade att handläggningen har varit rimlig rent tidsmässigt. Den totala vistelsen i tid blev fyra timmar vilket inte är någon extremt lång vistelsetid för ett akutfall med måttlig brådskandegrad enlig funktionsområdeschefen. Personalen på akuten jobbar hela tiden med prioriteringar vari det ligger stora utmaningar då de måste värdera vilken patient som har störst behov av snabb handläggning samtidigt som barn med mindre allmänpåverkan också måste ha en rimlig vårdprocess. Sannolikt lät man familjen åka i egen bil eftersom man annars skulle ha fått vänta ganska lång tid på sjuktransport då det hade blivit en lågt prioriterad sjuktransport. Den oro familjen upplevde var troligtvis orsakad av att de inte fick tillräcklig information och förståelse för hur vården är organiserad och hur allvarlig pojkens tillstånd var. Funktionsområdeschefen tyckte också att det var olyckligt att familjen inte fått tydliga besked och förklaringar. Hen beklagade detta djupt, det hade säkert gjort att förloppet upplevts som mindre dramatiskt för familjen. Modern tog del av yttrandet och var nöjd med svaret. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0377850	Anna Arengård	Ej lyssnad till En kvinna inneliggandes på akutsjukhus drabbades av epileptiska kramper. Av erfarenhet visste hon vilken medicin som skulle hjälpa henne. Detta påtalade hon, dock utan gehör från vården. Kvinnan blev orolig och arg när hon inte blev lyssnad till. En psykiatriker tillkallades vilket patienten upplevde negativt och blev än mer orolig. Polis kom och förde kvinnan till annat akutsjukhus för vård enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT). Kvinnan hävdar att vården inte gjorde sitt bästa för att förhindra det som hände. Hade de bara lyssnat till kvinnan hade situationen inte blivit så dramatisk. Åtgärd: Yttrande i ärendet har inhämtats. I yttrandet framkommer att berörd personal inte arbetar kvar. Av journalen går att utläsa att patienten var mycket upptagen av sin krampproblematik. Då patienten inte hade någon behovsmedicinering för kramper beslutades om att kontakta jouren för bedömning i det fall kramper skulle uppstå. Kvinnan fick flera kramper under vistelsen. Man väljer då att medicinera patienten och kramperna upphör. Patienten blir av detta upprörd och signalerar skadebeteende mot sig själv. Därefter försöker patienten lämna avdelningen. Av denna anledning påkallas psykiatriker för bedömning och intyg om LPT skrivs. Allt missnöje från patienten beklagas men man anser att medicinering och tillkallande av psykiatriker var medicinskt motiverat. Anmälaren har tagit del av yttrandet och accepterar innehållet. Ärendet avslutas.
Kommunikation Ej lyssnad till		
Bevakning: Läkemedel		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0385479 Minna Rimbe Vård och behandling Resultat Bevakning: Cancer	Operation efter bröstcancer En kvinna genomgick förbyggande bröstoperation efter bröstcancer på ett akutsjukhus. Operationsresultatet blev inte helt lyckat och hon upplevde att bemötandet hon fick var nonchalant. Hon skulle få genomgå en kompletterande operation men operationen fördröjde och cancern hann sprida sig. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att ansvarig läkare har bytt arbetsplats och yttrandet är beskrivet från journalanteckningar. Anmälaren hade tidigare behandlats för bröstcancer och patienten hade mutation som ger förhöjd bröstcancerrisk och bortoperation av bröst i förebyggande syfte var aktuellt. Detta är en större kirurgisk åtgärd där resultatet inte alltid blir så bra speciellt efter strålbehandlingar. En ny åtgärd planerades som kallas kapselklyvning och byte av protes. Det beklagas att patienten kände sig dåligt bemött och väntetiden för operation var lång. Tyvärr gör prioriteringar av resurser på operationsavdelningen att patienter med akuta problem och cancer går före mer planerad kirurgi för tillstånd som inte är omedelbart livshotande. Anmälaren har inte inkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0390077 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Upplever svårigheter att få en journalspärr En man vänder sig till förvaltningen med klagomål på att han har svårt att få en journalspärr på en lägre nivå än vad han har fått. Åtgärd: Av yttrandet som inhämtades framgår sammanfattningsvis att det inte går att få till en lägre spärrgruppsnivå än den som nu finns lagd. Man beklagar också att man brustit i återkoppling till anmälaren vad gäller klagomålet som anmälaren först hade vänt sig till vårdgivaren med. Förvaltningen har informerat mannen om att Datainspektionen har tillsyn över hur vårdgivarna tillämpar patientdatalagens dataskyddsbestämmelser vilket innebär att Datainspektionen till exempel kan kontrollera att vårdgivare vidtar säkerhetsåtgärder för att skydda patientuppgifter.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0393677 Johan Karlsson Kommunikation Bemötande Vårdansvar Vårdflöde, processer Bevakning: Cancer	Bristande bemötande och uteblivna återbesök En kvinna som diagnosticerats med cancer har synpunkter på att hon inte kallats till ett återbesök, att man inte bokade in henne på ett informationsbesök som hon har rätt till samt synpunkter på en sjuksköterskas bemötande. I yttrandet skriver vårdgivaren, gällande vem som ska se till att patienten kallas till återbesök, att det i första hand är mottagningens ansvar men att det kan vara till hjälp om patienten själv ringer och påtalar att det är dags för ett återbesök så att patienten kan få tid inom den tidsrymd som läkaren avsett. Man skriver också att förklaringen till att man missat informationsbesöket för patienten troligen är att patienten varit patient på mottagningen i tre år och att man därför inte uppmärksammat att det blivit fråga om en ny behandlingsregim. I avslutsskrivelsen till vårdgivaren poängterade förvaltningen att det är mottagningens ansvar att kalla till återbesök och att detta inte kan åläggas patienterna. Förvaltningen påminde även om lagstiftarens intentioner att vårdgivare vid begångna fel och misstag ska kunna lämna patienten en ursäkt.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0393877 Johan Karlsson Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Ersättning En man hade kallats till en mottagning för en undersökning. När han hade väntat i en timme utan att ha blivit uppropad vände han sig till receptionen för att höra om vad som stod på. Det visade sig att den undersökning som mannen kallats till inte utförs alla dagar. Mannen vände sig därför till förvaltningen för att han önskade ersättning för den onödiga resan till och från vårdinrättningen och för olägenheten. Åtgärd: Av begärt yttrande framgår att ingen ersättning kan lämnas enligt gällande regler för resor eller olägenheter. Man beklagar de olägenheter som det inträffade inneburit för mannen.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0408079 Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Cancer Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Minna Rimbe	Nonchalant bemötande En kvinna fick läkarbesök på ett akutsjukhus pga. en förändring i lungan. Dottern följde med på besöket. Både kvinnan och dottern upplevde besöket otrevligt, nonchalant och respektlöst. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare vid akutsjukhus, Lungonkologiskt centrum. Överläkaren har varit i kontakt med ansvarig läkare som beklagar det inträffade. En del av läkarens osäkerhet i samband med patientens besök var att det saknades adekvata röntgenunderlag blev hela besöket märkligt och läkaren kan förstå patientens upplevelse. De arbetar kontinuerligt för ett patientanpassat bemötande och är tacksamma för patientens synpunkter som de tar på yttersta allvar. De arbetar även med att förbättra flödet med att handlingar som röntgenbilder och provsvar inte ska saknas vid läkarbesök. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0408179 Vård och behandling Resultat	Minna Rimbe	Besvär efter höftoperation En kvinna genomgick en höftoperation och höftkulan byttes ut. Sedan dess har hon gått på sjukgymnastik och har fortfarande svår värk och svårt att gå. Hon kan inte längre klara sig utan rullator. Åtgärd: Yttrande inhämtades från chefläkare vid akutsjukhuset. Tyvärr så finns det ingen kirurgisk åtgärd som kan minska anmälarens besvär. Antiinflammatoriska läkemedel kan ibland ha gynnsam effekt men rekommenderas inte om man står på vissa andra läkemedel då det kan ge kontraindikationer. Detta bör göras genom vårdcentralen, som har möjlighet att följa upp. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0423470 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Orsak till besvär inte hittad En kvinna med flera års besvär från magen har sökt vård flera gånger på sjukhus. Ingen orsak till besvären hittades. Hon sökte vård på annan ort där besvären togs på allvar och orsak hittades. Hon väntar nu på operation. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på sjukhuset. Han beskriver kvinnans besök hos flertal läkare under flera år. Flera undersökningar, provtagningar och röntgenundersökningar är gjorda men de gjorda undersökningarna har inte kunnat förklara kvinnans problematik. Med hänsyn till de gjorda undersökningarna och bedömningarna menar verksamhetschefen att de läkare kvinnan mött har tagit hennes besvär på allvar och utifrån journaluppgifter kan han inte se att något fel har gjorts. Han beklagar om kvinnan inte har blivit korrekt bemött vid kliniken och håller med om att bemötandet i vården är viktigt. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0428370 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Brister i undersökning och diagnos En kvinna med fleråriga besvär från magen har sökt vård på sjukhus flera gånger men ingen orsak till besvären hittades. Hon fick besked att hon var färdigutredd. Hon sökte vård i annat landsting där orsak till besvären hittades. Åtgärd: Yttrande har inkommit från specialistläkare på medicinkliniken på sjukhuset. Hon beskriver besöket då kvinnan kom in på remiss från vårdcentralen. Hon beskriver kvinnans besvär och de tidigare utredningar som gjorts på andra kliniker med normala resultat. Anmälaren rekommenderades kontakt med smärtläkare. Specialistläkaren har svårt att se att kvinnan hade kunnat behandlats på annat sätt på sjukhuset men anser att det är mycket tråkigt att hon var missnöjd med mottagningsbesöket. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Skrivelse		Oklar orsak till operation och bristande omvårdnad
Akutsjukhus		En man genomgick en operation där anhörig anser att en felaktig kateter till doseringspump för läkemedel som inopererats. Mannen vårdades på vårdavdelningen under flera veckor där personalen brustit i omvårdnad och kommunikation. Han fick inte sina ordinarie mediciner på en månad, när han ville ha sina tabletter krossade fick han tjata sig till det. Trots att mannen kommit överens med överläkaren om att han inte ville han någon urinkateter, sattes en urinkateter in på mannen när han sov, vilket han upplevde som ett övergrepp. Under fem veckor skaffade man inte fram en rullstol till mannen vilket gjorde att han låg på rygg under nästan hela vårdtiden. När mannen efterfrågade en rullstol fick han till svar att "det här är ett akutsjukhus, vi har inte såna resurser".
V1807-0439872	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Resultat		
Kommunikation		Åtgärd: Yttranden inkom från sektionschefen som förklarade att mannen hade varit i behov av en akutoperation eftersom den ordinarie katetern perforerat tunntarmen. Mannen hade kraftiga buksmärtor och behövde akut tarmkirurgi. Den kateter som lades in under operationen var inte tilltänkt för administrering av läkemedel utan sattes in som avlastning och för att minska risken för läckage. I samråd med mannens specialistläkare beslutades om att det inte längre var lämpligt att fortsätta med doseringspump för läkemedel eftersom den hade orsakat skada på tunntarmen. Mannen drabbades också av njursvikt och krävde dialys under en tid, därav behovet av urinkateter. Gällande mannens aktivering efter operationen fanns 25 anteckningar från sjukgymnast med i det närmaste daglig kontakt med mannen. Gällande kommentaren om bristen på rullstolar hade sektionschefen inget svar till. Mannens medicinering pausades vid det akuta insjuknandet, men under vårdtiden togs kontakt med specialistläkare som successivt återinsatte läkemedlen. Mannen mobiliserades under vårdtiden och återhämtade sig väl avseende det kirurgiska traumat enligt sektionschefen. Anmälaren har tagit del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Delaktig		
Omvårdnad		
Personlig omvårdnad		
Bevakning:		
Läkemedel		
Yttrande sent P1 2018		
Yttrande sent 2018		

Skrivelse

Akutsjukhus

V1807-0449379 Minna Rimbe

Vård och behandling

Resultat

Bevakning:

Yttrande sent P1 2018

Yttrande sent 2018

Operation misslyckades

En kvinna opererades på ett akutsjukhus för att sänka ögontrycket. Hon förlorade synförmågan vid operationen och fick inte information om vad hade inträffat. Hon fick veta flera år senare att ingen ögontrycksänkande operation hade utförts.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att patienten hade mångårig glaukomskada i ögat med ögontryckstegring. För att försöka rätta synen gjordes ett försök med operation. Efter en tid minskade ögontrycket och värken men resultatet blev inte förväntade. Detta beklagas och ber om ursäkt för i yttrandet. Anmälaren erbjudes dubbeltid på mottagningen för att delge mer information och för att kunna ge svar på bästa sätt på patientens frågor. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon anser att hon inte har fått svar på sina frågor. När hon blev blind i sitt öga försökte hon få kontakt med läkaren genom telefon och mejl men fick ingen återkoppling alls. Ärendet avslutas.

Skrivelse

Akutsjukhus

V1807-0457270 Catarina Cassel Rydholm

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Bevakning:

Åtgärd på övergripande nivå

Åtgärd i enskilda ärendet

Utomlänspatient

Förlossning och eftervård

Barnmorskestudent gör felaktig bedömning

En kvinna som väntade sitt andra barn kom in till förlossningen med värkar. Hon blev undersökt av en barnmorskestudent som gjorde en bedömning. Förslag om att ta hål på hinnorna för att påskynda förlossningen avböjdes av anmälaren som var tveksam. Vid skiftbyte gjorde en barnmorska en annan bedömning och anmälaren skickades hem och födde barn flera dagar senare på annan förlossningsklinik.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagar den upplevelse som anmälaren var med om i samband med bedömningen på kliniken. Kliniken har uppdrag att utbilda barnmorskestudenter och den aktuella barnmorskestudenten gick sin sista termin. Hon gjorde en felbedömning vilket verksamhetschefen beklagar men felbedömningen fick inga medicinska konsekvenser. Vissa faktorer kan ibland göra att bedömningen av öppningsgraden försvåras även för en erfaren barnmorska. De kommer att ha en diskussion i arbetsgruppen gällande vilka bedömningar som barnmorskestudenterna kan förväntas göra själva. Anmälaren är välkommen att kontakta verksamhetschefen. Barnmorskan som var handledare för barnmorskestudenten tar på sig ansvaret för händelsen. Hon betonar vikten av att studenter i möjligaste mån följer en handledare som då kan få en bra uppfattning om färdighetsnivå och behovet av ytterligare träning av vissa moment. Barnmorskan som tog över på nästa arbetspass gjorde tillsammans med en annan barnmorskestudent en ny bedömning. Anmälaren fick efter avvaktan och eget val åka hem i väntan på aktiv förlossning. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Skrivelse		Information och bemötande av anhörig
Akutsjukhus		En man intensivvårdades på sjukhus med dålig prognos. Anmälaren har synpunkter på information och bemötande av anhörig.
V1807-0460770	Catarina Cassel Rydholm	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Yttrande har inkommit från funktionsenhetschef på sjukhusets intensivvårdsavdelning. Hon beskriver mannens status under de dygn han vårdades hos dem och att ingen förbättring kunde ses och därmed bedömdes prognosen vara dålig. Hon beskriver att vården fortsatte med oförändrade pågående insatser och vidare utredning. Hon beklagar också att anmälaren farit illa av hur beskedet om dålig prognos framfördes. Aktuell läkare har fått återkoppling. Anmälaren har tagit del av yttrandet och vill framföra att hon inte är nöjd. Hon hoppas att man kommer att ha en annan attityd i framtiden då man pratar med anhöriga. I överenskommelse med anmälaren ska ärendet därmed avslutas.
Kommunikation		
Bemötande		

Skrivelse		Nekades vård på barnkutmottagningen
Akutsjukhus		En kvinna sökte vård på en akutmottagning för sin sjuka dotter. I informationsdisken bemöttes hon av informationen att man bara kunde komma in om man kom med helikopter. Kvinnan anser att hennes dotter inte fick den vård hon behövde.
V1807-0462872	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		
Vård och behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. Där beskrevs att flickan vid undersökning av sjuksköterska i receptionen hade fina parametrar av andning och cirkulation, dock hade hon feber sedan två dagar tillbaka. Hon fick smärtstillande/febernedsättande läkemedel samt råd om vart hon skulle vända sig för vanliga förkylningssymtom. Enligt riktlinjer hänvisas barn med lindrigare tillstånd till vårdcentraler och närakuter. Barnakutens uppdrag begränsas till svårt sjuka barn och barn med underliggande komplicerade sjukdomar. Vid det andra besöket uppvisade flickan en väsentligen oförändrad sjukdomsbild, men hon hade lite rodnad i halsen och öronen. Vid det andra besöket valde familjen att avvika innan läkare hade tittat till barnet så modern blev uppringd av läkaren. Enligt ansvariga chefen hade flickan fått adekvat utredning och vård inom rimlig tid. Den här vården hade också kunnat ges inom primärvården. Den ansvariga chefen menade också att verksamheten hela tiden jobbar med att bemöta oroliga föräldrar i den akuta situationen och hur man hänvisar barn till rätt vårdnivå. Om man inte hänvisade de barn som har lindrigare tillstånd skulle man inte ha möjlighet att ta hand om de mycket svårt sjuka barnen och akuta larmsituationer, menade hon. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ansåg att det var viktigt att poängtera att man måste anstränga sig när man arbetar med bemötande av oroliga föräldrar. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.
Bemötande		
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0468870	Catarina Cassel Rydholm	Bemötande på gynekologisk akutmottagning En kvinna som sökte gynekologisk akutmottagning upplevde bemötandet kränkande och att provsvar lämnades i väntrummet.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Bruten sekretess/dataintrång		Åtgärd: Yttrande inkom från sektionschef gynekologi. Hon förklarar att journalhandling är viktig för informationsöverföring i vården. En riskfaktor för vård och behandling ska alltid anges i journalen vilket gjordes i detta fall vilket upplevdes som kränkande av anmälaren. Samtal med en patient ska i största möjliga mån ske enskilt främst av sekretesskäl. Men ibland när det är ont om enskilda patientrum kan kortare samtal föras på annan avskild plats för att patienten ska slippa onödig väntan. Patienten ska då tillfrågas och acceptera vilket enligt behandlande läkare skedde i detta fall. Sektionschefen beklagar att anmälaren kände sig utsatt för dålig vård. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0470849	Mats Haapanen	Frakturer missades på akutmottagning En man sökte vård på en akutmottagning då han hade svåra smärtor och svullnad i ena foten. Mannen blev hemskickad utan röntgenundersökning. Han gick några dagar senare till en kiropraktor och bad denne att göra en ultraljudsundersökning som visade två frakturer. Med ultraljudsbilderna i handen gick mannen tillbaka till akuten och då fick han adekvat behandling.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att frakturer som inte orsakas av trauma (genom yttre påverkan eller våld) vanligtvis inte observeras genom undersökning med röntgen. Att avstå från sådan undersökning syftar till att skydda människor från överflödiga undersökningar och strålning, enligt yttrandet. Ärendet avslutas.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0470970	Catarina Cassel Rydholm	Lång väntetid på provtagning i utredning En man upplever väntetiden på en provtagning i en utredning som längre än utlovad och brister i informationen. Han önskar få en tid bokad.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Information		Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientflödeschef på sjukhusets specialistklinik. Hon beskriver att på grund av neddragningar under sommaren görs inte den provtagning som anmälaren skulle göra under denna period. Anmälaren har nu fått en tid. Hon beklagar att besked om tiden inte kommit tidigare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte helt nöjd med svaret. Han skulle inkomma med synpunkter till avslutsskrivelsen men detta har inte inkommit inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.
Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0499050	Anna Arengård	Tillgodoser inte specialkost En kvinna har varit inlagd på ett akutsjukhus. Under vistelsen hade personalen inte koll på att hon behövde specialkost. Hon serverades mat som hon inte tålde.
Omvårdnad Kost,nutrition		Åtgärd: I inhämtat svar framkommer att varningstriangel finns inlagd i systemet och att det fördes en diskussion om specialkost vid inläggning. Varför detta inte kommunicerats till köksansvarig kan de inte svara på, men anser att det är beklagligt. De har påbörjat ett arbete med att förbättra kommunikationen med omsorgspersonalen och personal i köket. Anmälaren är nöjd med svaret och ärendet avslutas.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0472570	Catarina Cassel Rydholm	Ingen förklaring till symtom En kvinna kom till sjukhuset med ambulans och svåra smärtor. Hon vårdades på avdelning och undersökningar gjordes. Hon fick troliga symtom på läkemedelsbehandlingen. Hon fick inget svar på orsaken till smärtorna men misstänker själv ett annat läkemedel.
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Yttrande har inkommit från klinikchef på kirurgkliniken som beskriver vårdtillfället och de bedömningar som gjordes. Flertal orsaker hittades till anmälarens besvär. Han anser att utredning och behandling har varit omfattande och relevant och att inte några fel har begåtts. Men i den skriftliga informationen samt den muntliga vid utskrivningen nämns inte den orsak som troligen ger ryggbesvär. Klinikchefen tar med sig detta till klinikens diskussioner om utskrivningsrutiner. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Hon ä besviken på att många dagars vårdtid och olyckliga omständigheter i samband med detta förorsakat besvär för henne. Hon vill att ärendet därmed avslutas.
Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0472649	Mats Haapanen	Fråga om spärrad journal Anmälaren anser att vårdgivaren inte har följt hans begäran om att patientjournalen ska vara spärrad.
Patientjournal och sekretess Övriga juridiska frågor		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chefläkare framgick att vårdgivaren följt anmälarens begäran om spärr av journal. I yttrandet redogjordes för de olika nivåerna när det gäller spärr av journal. I yttrandet beklagades att den tidigare informationen i denna fråga varit otydlig. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0482669	Tua Myhrman	Otrevligt bemötande av läkare En kvinna som var på sjuksköterskebesök vid en mottagning på ett akutsjukhus önskade information om resultat från flera undersökningar som gjorts. Hon fick tala med en läkare som var barsk och otrevlig och som undrade hur kvinnan kunde ha så dålig kondition. Läkaren meddelade också att kvinnan avslutas som patient på mottagningen. Kvinnan blev ledsen, arg och kände sig förnedrad av bemötandet. Efteråt fick hon hjärtklappning som höll i sig hela dagen.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen för berörd klinik. Hon redogjorde för att anmälaren varit på besök och vilken information hon då fått. Hon beklagade att anmälaren upplever sig illa bemött eller inte har fått tillräcklig information. Hon menade också att det var ett missförstånd att anmälaren avslutas på mottagningen, hon skulle komma att kallas för ett återbesök. Chefen skulle återkoppla synpunkterna till berörd medarbetare. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

Skrivelse	Blodprov tappades bort
Akutsjukhus V1808-0493257 Christina Hegefjärd	En man var på vårdcentralens laboratorium för att ta två prover. Mannen har tidigare erfarenhet att prover försvunnit, så även denna gång. Mannens läkare fick endast svar på ett prov och han måste nu vänta två månader för att ta ett nytt. Han är besviken över den bristande hanteringen.
Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar	Åtgärd: I svaret beklagades händelserna och förklaringen gavs att det vid tillfällen då det finns ett flertal olika beställningar på samma patient kan viss provtagning missas, det ska alltid finnas en dialog med patienten. I detta fall missades det vilket var olyckligt. Ärendet har lyfts till en arbetsplatsträff och arbetsgruppen har påmints om de befintliga rutinerna så att liknande händelser ej ska inträffa igen. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:	
Åtgärd på övergripande nivå	

Skrivelse	Mobiltelefon försvann i tvätten
Akutsjukhus V1808-0494257 Christina Hegefjärd	En man genomgick dialys, han var sista patient. Medan han gick ut för att väga sig togs sängkläderna av bädden och där medföljde mobiltelefonen.
Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor	Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Missnöjd med neurokirurgiskt ingrepp
Akutsjukhus V1808-0499157 Christina Hegefjärd	En ung man är besviken på den neurokirurgiska vården han fått.
Vård och behandling Resultat	Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren och bett om kompletteringar. Då dessa inte inkommit kan förvaltningen inte utreda ärendet och det avslutas därmed,

Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0504250 Anna Arengård Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande och tillgänglighet En kvinna inkom till en kirurgavdelning på akutsjukhus. Kvinnan upplever att hon inte fick tillräckligt med smärtlindring. Hon placerades i en korridor. En läkare skojade högst olämpligt med patienten och kollegan tillrättavisade läkaren. Kvinnan kände sig förödmjukad och förringad. Kvinnan efterfrågade en kurator under vistelsen som varade två dygn, men fick träffa en först vid utskrivning, vilket upplevdes för sent. Kvinnan väntar på att få träffa dietist och få en ny sorts stomipåse. Men ingen har hört av sig.
Kommunikation Lång väntetid i väntrum	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sjuksköterska och läkare på akutsjukhuset. I yttrandet beskrivs att sjuksköterskan och anmälaren missförstått varandra. En dietist skulle kopplas in först efter planerad operation genomförts. Läkaren beskriver att det var mycket ont om vårdplatser under sommaren och flera stängda avdelningar ledde till överbeläggningar. Att anmälaren fick vårdas i korridor beklagas. Att kvinnan inte fått träffa kurator under vårdtiden beror på att kuratorerna inte tjänstgör på helgen och därför kontaktades under måndagen. På tisdagen blev anmälaren erbjuden kuratorskontakt, vilket får anses relativt snabbt, med anmälaren avböjde. Slutligen framförs att berörd läkare som uttalat sig olämpligt, lyckligtvis redan på plats fick en tillsägelse. Detta får därför ses som utagerat. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför att hon är nöjd. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0509157 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Återkoppling till vård på akutsjukhus En man har till förvaltningen sänt förslag på hur patienter kan återkoppla vård på akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren är nöjd med att ärendet noteras på förvaltningen, han har sänt anmälan direkt till vården också. Överenskommer att avsluta ärendet på förvaltningen.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0520250 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Missad diagnos En man inkom till akutmottagning efter att han skadat sitt finger. En röntgenundersökning genomfördes men ingen skelettskada konstaterades. Såret syddes ihop. Stygnen skulle tas bort på vårdcentralen. Det visade sig dock senare att mannen hade en fraktur. Då såret infekterades och smärtan kvarstod gjordes en ny röntgenundersökning som visade frakturen. Tyvärr gjordes denna först fyra månader efter skadan vilket har lett till ett långt och onödigt lidande för mannens om varit sjukskriven under perioden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0523470	Catarina Cassel Rydholm	Delaktighet för nyförlöst kvinna En kvinna har synpunkter på sin förlossning och eftervård. Hon undrar varför hon blev hemskickad trots tecken på havandeskapsförgiftning och varför hon inte fick komma in direkt när hon ringde med intensiv huvudvärk. Kvinnan upplevde att hon fick olika besked om allvaret i hennes tillstånd. Hon har mått dåligt efter händelsen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från chefsbarnmorska på förlossningen. Hon beskriver förlossningsförloppet och de bedömningar som gjordes av anmälarens status enligt gällande riktlinjer. En beskrivning görs över det som hände efter förlossningen och att det enligt deras rutiner då tillkallas ytterligare personal vilket kan upplevas skrämmande men det görs för att ett snabbt och effektivt agerande krävs för att hålla en hög patientsäkerhet. Detta tränas regelbundet genom simuleringsövningar av liknande situationer. Hon beklagar djupt det inträffade och det lidande detta inneburit för anmälaren. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Förlossning och eftervård		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0533857	Christina Hegefjärd	Ingen magnetröntgenundersökning genomfördes En kvinna besökte akutmottagning med kraftig ryggsmärta. Efter undersökningen fick hon lugnande besked, men då smärtan tilltog besökte hon ett annat sjukhus där en ryggsjukdom uppmärksammades och hon har nu genomgått en omfattande operation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0537454	Moses Hadi	Kommunikation En kvinna framför sitt missnöje om en sjuksköterskas bemötande vid ett sjukhus. Kvinnan som var på sjukhuset i egenskap av medföljare till sin mor, anser att sjuksköterskans bemötande var diskriminerande. Kvinnan bad sjuksköterskan på engelska att vara försiktig när sjuksköterskan skulle följa hennes morfinpåverkade mamma till toaletten. Då skrek sjuksköterskan och sa att hon kan sitt jobb. Jag är svensk och bor här och det här är mitt land och ni som kommer från andra länder måste prata svenska, lär sjuksköterskan har sagt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har direkt pratat med sin mor och meddelat förvaltningen att familjen inte längre vill gå vidare med ärendet. De vill att ärendet ska avslutas och nöjt sig med att det enbart används i statistiken. Ärendet avslutas.
Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering		

Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0553579 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Problem med kateter En man beskriver problem med kateter som är osammanhängande beskrivning med flera vårdgivare är angivna. Åtgärd: Adressuppgifter saknas och personen som fanns på webben har inte skrivit anmälan. Avvaktade 1,5 månader om han hör av sig men förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas och öppnas upp igen vid behov.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0560479 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Yttrande sent P2 2018	Minna Rimbe	Oklarheter vid dödsfall En man med misstänkt legionella infektion vårdades på akutsjukhusets infektionsklinik. Han vårdades under två dagar och medicinering byttes dagen innan han avled plötsligt av hjärtstillestånd. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att överläkaren som skulle återkomma till den avlidne mannens hustru hade inte varit i tjänst och fick hennes brev med frågor först 2-3 veckor senare. Överläkaren kontaktade henne och besvarade hennes frågor. Samtalet dokumenterades i journalen och hustrun hänvisas att återkomma om hon har ytterligare frågor. Anmälaren anger per telefon att hon har fått svar på sina frågor och hon har informerats om gällande anmälningsrutiner. Anmälaren har tagit del av yttrandet men har inga ytterligare synpunkter till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0591349 Kommunikation Information Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Cancer	Mats Haapanen	Besked om kvarstående cancer, lång väntan Personal med annan profession än läkare gav besked om att cancern i huden var kvar trots genomförd operation. Anmälare önskar att det var läkare som gav sådana besked. Anmälaren blev också vid flera tillfällen kallad till sjukhuset för omläggning. Vid ett tillfälle inför ett viktigt inbokat möte, då han skulle få träffa specialister som sammanträffats i vårdkonferens, fick han vänta mer än en halvtimme, innan han på grund av utmattning var tvungen att lämna sjukhuset utan genomfört besök. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att anmälaren deltog i konferens med läkare där man bedömde att det fanns behov av operation. Operationen genomfördes. Emellertid fanns det tumörväxt kvar efter genomförd operation. I enlighet med rutiner planerade läkare en ytterligare konferens för att där diskutera vidare behandlingsinsatser. I samband med sårkontroll träffade anmälaren en sjuksköterska som efter samråd med bakjour lämnade besked om att det fortfarande fanns kvar tumörväxt, detta sker ibland men är inte i enlighet med rutinen och har därför diskuterats i arbetsplatsträff. Yttrandet beklagade väntetiden som anmälaren berörde i sin anmälan och frågan ska även den diskuteras i ledningsgruppen. Ärendet avslutas.

Skrivelse		Brister i vårdplanering
Akutsjukhus		Patienten blev abrupt utskriven utan föregående vårdplanering. Ingen av de anhöriga informerades om utskrivningen. En kateter hade på felaktiga grunder satts in, vilket skapade problem. Han vårdades för cancersjukdom.
V1809-0591449	Mats Haapanen	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd överläkare redogjordes för en utmanande medicinsk situation och behandlingsinsatser. Enligt yttrandet hade läkare kontakt med patienten efter utskrivningen. Även kontakt med närstående har upprättats efter utskrivningen. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Cancer		
Yttrande sent P2 2018		
Yttrande sent 2018		

Skrivelse		Sjuktransport blev lång
Akutsjukhus		En man flyttades från ortopedisk klinik i länet till annat sjukhus utanför länet. Ingen ambulanstransport var beställd utan mannen åkte med sjuktransport och på vägen hämtades två andra patienter. Det gjorde att resan blev lång och mannen fick väldigt ont på vägen. Han ifrågasätter varför ingen ambulans beställdes och varför det var en samtransport.
V1810-0607857	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: I svaret framkom att ingen beställning av sjuktransport gjorts från sjukhuset i Stockholm, det är remitterande sjukhus som beställer och betalar transport. Anmälaren är förvånad över svaret då han från sjukreseenheten fått motsatt information. Detta meddelas i avslutsskrivelsen, ärendet avslutas därefter.
Bevakning:		
Utomlänspatient		
Yttrande sent P2 2018		
Yttrande sent 2018		

Skrivelse		Komplikationer efter en undersökning
Akutsjukhus		En kvinna har besvär av värk när hon sitter och går, efter en undersökning med ryggvätskeprov på akutsjukhus. Läkaren menar att detta beror på att man kom åt en nerv.
V1810-0624350	Anna Arengård	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Hänvisar till uppföljande möte med vården liksom rehab. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0625850 Anna Arengård Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Bristande information En kvinna inkom till akutsjukhus för planerad kirurgi. Hon fick veta att specifik läkare skulle utföra ingreppet. När ingreppet skulle ske, vad det en annan läkare som utförde ingreppet. Det visade sig att sjuksköterskan hade vetat om bytet men patienten hade inte blivit informerad. Detta gjorde kvinnan orolig. Efter ingreppet tog det lång till innan kvinnan vaknade upp och hon vill veta om det berodde på att hon fått för mycket smärtstillande. Kvinnan som opererats för gallsten fick veta att de aldrig opererat bort så många gallstenar. Hon vill veta hur det ser på det, borde de ha opererat i ett tidigare skede? Åtgärd: I inhämtade yttranden har kvinnan fått förklarat för sig de olika ställningstaganden som gjorts samt rutiner på kliniken. Inget avvikande har skett. Anmälaren är nöjd och ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0626150 Anna Arengård Kommunikation Information	Bristande information En kvinna inkom akut till akutsjukhus och opererades för tarmvred. Kvinnan upplever att allt gick alldeles för fort, utan att hon fick förklarat för sig vad som skulle ske. Hon fick dessutom smärtlindring som hon ifrågasätter om det är så bra vid just tarmvred. Vid ett senare tillfälle inkom kvinnan till samma akutsjukhus med kramper. Kvinnan upplever inte att hon blev tagen på allvar. Vårdcentralen fick ingen rapport om kvinnan trots att de skulle hålla i uppföljningen. Åtgärd: I inhämtat yttrande förklaras det medicinska bakom varför man valde att operera kvinnan. Man förklarar även ingreppet. Kvinnan kunde efter kirurgin skrivas ut till hemmet utan planerad uppföljning eller några recept. Kvinnan erbjöds ett extra dygn för observation, men kvinnan ville åka hem. Kvinnan återkom efter tre dagar på remiss på grund av en misstänkt infektion i operationsområdet. Kvinnan hade även en lunginflammation. Kvinnan skrevs ut efter några dagars behandling. Kvinnan har tagit del av yttrandet är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0631350 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Döv person får vänta länge på reparation av texttelefon En döv kvinna har lämnat in sin bildtelefon för reparation. Tiden går och hon får inga besked om när i tiden den kommer att vara lagad. Hon har inte fått någon lånetelefon i väntan på lagning. Åtgärd: Förvaltningen har varit i kontakt med mottagningen. Kvinnan har fått en ny bildtelefon. Anledningen till dröjsmålet av ärendet var kommunikationsbrist mellan tekniker och reparatör samt behov av att kontrollera garantitider mm. Ärendet är nu avslutat och patienten är nöjd.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0664350 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande tillgänglighet via e-post En döv man har via ombud försökt att få kontakt med en mottagning för förskrivning av bildtelefon. Trots ett flertal e-postmeddelande hör ingen av sig. Åtgärd: Efter kontakt med förvaltningen har anmälaren e-postat igen och fått kontakt. Det verkar som att mottagningen har två olika men fungerande e-postadresser. Väntetiderna är i nuläget dock längre än vad man kan önska sig. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0690557 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Avvisad från akutmottagningen trots pågående hjärtinfarkt En kvinna åkte till akutmottagning med kraftig bröstsmärta, hon blev ombedd att vända sig till lättakutmottagningen som öppnade efter en timme. Kvinnans särbo är mycket missnöjd med den felaktiga bedömningen och det otrevliga, avvisande och korta bemötandet. När kvinnan några timmar senare kom tillbaks till akutmottagningen visade det sig att hon hade en hjärtinfarkt. Åtgärd: Vid telefonsamtal med patientens särbo framkommer att anmälan också gjorts direkt till vården, därmed avslutas ärendet på förvaltningen utan vidare handläggning. Mannen uppmanas att återkomma till förvaltningen om inget svar lämnas från vården.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0700180 Daniela Carlsson Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Anmälare fick vänta länge för att få ett röntgensvar vid akutsjukhus En man fick vänta i mer än tre veckor på ett röntgensvar. Han var tvungen att själv ta kontakt med sjukhuset för att få svaret. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten, via chefläkaren, i vilket patientsäkerhetsläkaren beklagade att anmälaren fått vänta så länge på röntgensvaret. Det framkommer att det brast i hanteringen av röntgensvar och en översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0719050 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Diskriminering funktionshinder	Utprovning av bildtelefon dröjer En döv kvinna som talar teckenspråk är i behov av en bildtelefon. Hon har fått hjälp att förmedla till landstinget att hon önskar en bildtelefon, men månaderna går och hon har inte blivit kallad för utprovning. Åtgärd: Förvaltningen kontaktade mottagningen som kunde se att kvinnan stått i kö i 5-6 veckor. De kommer att kalla kvinnan inom kort. I samtalet framkom ingen förklaring till varför kvinnan inte kallats tidigare eller ställts på väntelista tidigare. Informationen ges till anmälaren. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0732357 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Bevakning: Cancer Ärendet delat, 1 nytt Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Brister i utredning av hosta och andningssvårigheter En man med långdragen hosta utreddes bristfälligt på akutsjukhuset och när man slutligen uppmärksammade cancer var det försent för kurativ behandling. Mannen genomgick undersökningar hos flera olika vårdgivare och fick olika besked om tillståndet i lungorna, men även lungsäcken och buken. Läkarna samordnade sig inte och han fick själv se till att information lämnades till vården. Åtgärd: I yttrande från mannens patientansvariga läkare på kirurg-, medicin- och urologklinik gavs redogörelser för det medicinska omhändertagandet och de undersökningar som mannen genomgått. Trots noggranna utredningar med datortomografi, biopsier från magtarmkanalen och kameraundersökning av densamma var det inte möjligt att finna någon modertumör och han remitterades för behandling av onkolog. Men då cancern var spridd i stora delar av buken och lungorna var prognosen redan från början dålig. Att anmälaren upplevt brister i kommunikation och delaktig med patient och närstående beklagas djupt. Anmälaren önskar en granskning av den medicinska handläggningen och avser att anmäla till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1709-0642750 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Dokumentation i journal Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Bristande utredning och journalanteckningar En kvinna hade uppmanats att söka akut vård när hennes besvär med cirkulationen försämrades. Detta på grund av att inget felaktigt kunnat påvisas när kvinnan var symtomfri. Kvinnan sökte därför akutmottagning på akutsjukhus när besvären förvärrades och blev inlagd. På akutsjukhuset blev hon dock inte tillräckligt utredd utan hänvisades återigen till utredning i primärvården. Kvinnan menar att sjukhuset brister i journalföring. Åtgärd: I inhämtade yttranden har vissa journalanteckningar ändrats och den medicinska bedömningen har redogjorts. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1710-0613874 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Utebliven vård och arrogant bemötande av läkare En kvinna som lider av långvarig ryggsmärta inkom till en akutmottagning med svåra smärtor samt kramper. Läkaren hon fick träffa undersökte henne hårdhänt och bemötandet var mycket dåligt. Läkaren vägrade att behandla kvinnan och hon blev inte smärtlindrad. Hon betonar att hon aldrig har blivit så kränkt och illa bemött som vid detta möte med läkaren. Kvinnan är orolig för framtida besök på akutmottagningen om hon skulle behöva söka akutsjukvård igen för sin sjukdom. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Anmälaren och läkaren har innan kontakt med patientnämndens förvaltning haft korrespondens via e-post och brev. Läkaren hänvisar till detta brev i sitt yttrande där denna beklagade hennes upplevelse av besöket. Det framgick att läkaren hade införskaffat sig information för att kunna utesluta en allvarlig ryggsjukdom som kräver inläggning eller en akut operation. Läkaren förklarade att denna inte ville ordinera en viss sorts läkemedel då det inte finns några studier på att dessa kan bryta smärtan och att problematiken kring dessa läkemedel är väl kartlagd. Gällande var patienten ska söka vård igen beror det på hur akut tillståndet är, enligt läkaren. Anmälaren har efter hon har tagit del av yttrandet framfört synpunkter men inte inkommit med genmäle. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1711-0740674 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning	Klagomål på epilepsivård En föräldrapar har synpunkter kring vård och behandling för sin sons epilepsi vid en specialistklinik på ett akutsjukhus. De har fått olika besked kring kirurgisk behandling och en undersökning som har gjorts ska ha varit bristfällig då den utfördes under för kort tid. När väl en ny utredningen genomfördes fanns det stora brister i utförandet och de fruktade för sin sons liv då all medicinering sattes ut och de minskade på hans sömn, vilket medförde att han drabbades av kraftiga epileptiska anfall som han tidigare inte haft. Informationen innan utredningen skulle påbörjas var mycket bristfällig och de blev inte informerade om väsentliga saker som om sonen skulle ta sin medicin som vanligt innan. Föräldrarna anser också att bemötandet av läkarna har varit dåligt. De har fortfarande inte fått något slutgiltigt svar kring kirurgisk behandling.
Kommunikation Information	Åtgärd: Yttranden har inhämtats av ansvarig chef som har gått igenom ärendet. Den första utredningen blev kortare än planerat på grund av brist på vårdplatser då de var tvungna att frigöra platser för akuta ärenden, vilket beklagades. Patientens fall är mycket komplext och har diskuterats av hela teamet vid flera tillfällen. Ansvarig chef skrev att denne stod bakom behandlande läkares bedömningar och att medicinjusteringar under utredningen är svårt men görs på de flesta barn och vuxna som utreds för kirurgifrågeställning för sin epilepsi. Ansvarig chef skrev att de har haft svårt med kontakten med familjen och att de vid flera tillfällen har erbjudit att skicka remiss till ett annat sjukhus då de är missnöjda med vården och har tappat för förtroendet för dem. Avslutningsvis skrev denne att deras önskan är att hjälpa patienten och om möjligt operera honom. Anmälarna har efter att de tagit del av yttranden framfört att de inte är nöjda med svaren. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
Vård och behandling Läkemedel	
Bevakning: Läkemedel	
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1712-0772557 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Bristande behandling i samband med misshandel En man blev oprovocerat misshandlad och tog sig till akutmottagning tillsammans med en vän. Han blödde kraftigt från ansiktet. Han blev summariskt undersökt, inga bilder togs och han fick gå direkt hem trots att han var orolig för en eventuell hjärnskakning. Inget psykologiskt stöd gavs utifrån händelsen, mannen grät och bad om hjälp med polisanmälan vilket inte gjordes.
Vård och behandling Empati	Åtgärd: I yttrandet beklagades mannens lidande, patientansvarig läkare har skrivit ett utlåtande till Inspektionen för vård och omsorg. Fotograferingen skedde först efter flera timmar vilket inte följer mottagningens rutiner. Ärendet avslutas på förvaltningen då anmälaren kommer att få ett utförligt svar från annan myndighet.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1712-0772934 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Inställd operation En man har synpunkter på att hans operation vid ett akutsjukhus ställts in med kort varsel då flera akutfall hade kommit in. Vårdgarantin har passerat och mannen undrar hur länge han behöver vänta eftersom den lilla ersättning som erbjuds inte motsvarar det han förlorar. Åtgärd: Verksamhetschef beklagar att operationen ställts in. Komplexiteten i resursplaneringen av vården är stor och potentiella flaskhalsar många. Den största flaskhalsen är omsättningen på sjuksköterskor. Då anmälaren har framfört många förslag på förändringar välkomnas denne att utbyta tankar med chef. Mannen har därefter inte hörts av, varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0001579 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Fel diagnos En kvinna sökte vård på akutmottagningen på ett akutsjukhus för buksmärtor. Hon blev hemskickat med värktabletter med information om att hon hade fått njurstensanfall. Värken gick inte över och vid nästa undersökning visade det sig att hon hade fått tarmvred som behövde opereras omgående. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs anmälaren sjukdomshistoria med bakomliggande sjukdomar som tungbascancer, reumatoid artrit, gallopererad, blindtarmsopererad och magmunsbråckopererad. Kvinnan sökte akut för krampliknande buksmärtor med utstrålning mot ryggens vänster sida. Kvinnan nekade illamående och kräkningar och undersökning samt provtagningar gjordes. AT-läkaren samråder med primärjouren och tillståndet bedöms som njurstensanfall. Smärtlindring ordineras och skiktröntgen på urinvägar inplaneras att göras inom fyra veckor. Anmälaren inkommer till akutmottagningen efter två dagar med tarmvred och genomgår en akut operation. Det är beklagligt att rätt diagnos har missats. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. AT-läkaren och primärjouren har fått grundlig genomgång av händelsen och anmälan. Som förbättringsåtgärd i övrigt har överläkaren planerad återkoppling till samtliga doktorer på kliniken i form av genomgångar med patientfall på klinikens gemensamma kirurgmöten. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon vill påpeka att AT-läkare bör ha stöd av en erfaren läkare när detta behövs. Anmälaren upplevde att AT-läkaren var ensam med svåra beslutet. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0006134 Kommunikation Delaktig Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Siv Aronsson	Delaktighet med anhörig En anhörig har synpunkter på att en bror blev utskriven för tidigt från ett akutsjukhus efter en heroinöverdos. Personalen tyckte att anhörig skulle ta hand om honom. De fick ingen information om vad de skulle tänka på annat än att kolla andningen. Några dagar senare hängde sig brodern i en skog. Anhörig undrar varför vårdgivarna inte informerade anhöriga om effekterna av heroin och varför han inte remitterades till psykiatrin. Åtgärd: I ett yttrande från verksamhetschef skriver denna att mannen inkom till akutsjukhuset och var medvetandesänkt. Röntgen och andra undersökningar genomfördes och då proverna var inom normalvariationen gjordes inga ytterligare åtgärder utöver uppföljning via vårdcentral. Mannen skrevs därefter ut då han sedan tidigare hade en god kontakt med beroendevården. Chef beklagar att mannen avlidit men bedömer att handläggningen trots den tragiska utgången varit helt adekvat. Anhöriga har tagit del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0011574 Vård och behandling Resultat Kommunikation Information Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Emma Lagerholm	Komplikationer efter öronoperation En man har fått problem efter en operation i örat vid en klinik på ett akutsjukhus. Han lider nu av förändrad hörsel, yrsel, tryck över trumhinnan samt en konstant vätskefylld hörselgång. Han upplever inte att han fick information om eventuella risker och komplikationer innan operationen och han har heller inte fått klarhet i varför dessa komplikationer uppstod. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som har gått igenom vårdförloppet. Denna skrev att patienten olyckligtvis hade drabbats av en påverkan på innerörat efter operationen. Ur operationsberättelsen framkom inget avvikande som skulle kunna förklara detta utan det rörde sig sannolikt om en postoperativ infektion. Denna har patienten nu fått adekvat behandling för. Ur journalen framkom det att patienten givits muntlig och skriftlig information och inför öronkirurgi informeras alltid patienterna om den risk som föreligger vid hörselnedsättning och vid all kirurgi finns risker avseende postoperativa blödningar och infektioner. Avslutningsvis skrev ansvarig chef att det var olycklig att patienten drabbats av dessa postoperativa besvär som alla är kända komplikationer men ovanliga, samt att det var olyckligt att patienten hade upplevt att han inte hade blivit tillräckligt informerad om riskerna med operationen. Fortsatta kontroller är inbokade för patienten. Anmälaren har efter han tagit del av yttrandet inte hörts av. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0049872 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Sari Kokkonen Nassef	Försenad operation orsakade komplikationer En kvinna skickades fram och tillbaka mellan akutmottagningen på sjukhuset och närakutmottagningen. På närakutmottagningen sa man att hon behövde opereras men på sjukhuset framhöll man att hon kunde avvakta, så kvinnan skrevs ut till hemmet med smärtstillande läkemedel. Kvinnans besvär förbättrades inte och hon var tvungen att besöka akutmottagningen igen. Hon lades in och dagen efter opererades hon. Operationen var långdragen, det uppstod komplikationer vilka orsakade förlängd vårdtid. Kvinnan var inlagd på sjukhuset i två veckor. Åtgärd: I yttrandet från funktionsområdeschef beskrevs att ultraljudssvaret visade på fynd av gallstenar men ännu inga tecken på gallblåseinflammation. Gallstenar i sig är inte indikation på för akutoperation, men en inkilad gallsten som gav en vävnadsskada och gallblåseinflammation var tydlig när kvinnan sökte vård den andra gången. Utifrån den handläggande läkarens bedömning och efter konsultation av specialist inom bukkirurgi bedömdes att kvinnan kunde åka hem den första gången. Kvinnan fick också information om att om smärtan förvärrades eller om hon drabbades av hög feber skulle hon söka vård på nytt. Inte alla som kan komma att försämras läggs in eftersom sjukhusvård i sig inte är ofarligt och vårdplatser är inte en oändlig resurs menade funktionsområdeschefen. Kvinnan var inte nöjd med yttrandet och ansåg att hon borde ha fått rätt vård från början. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0060870 Vård och behandling Resultat Vård och behandling Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Förlossning och eftervård	Catarina Cassel Rydholm	Behandling och bemötande på förlossning En kvinna som fick sitt första barn har synpunkter på bemötandet på förlossningsavdelning på sjukhuset. Hon fick även komplikationer efter åtgärd av bristningen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientflödeschef för graviditet och förlossning. Hon beklagar upplevelsen och de efterföljande besvären som anmälaren fått vid förlossningen. Hon beskriver förlossningsförloppet och de beslut som togs utifrån fosterljudspåverkan. En beskrivning görs av beslut kring åtgärd av bristningen och menar att med hänsyn till resultat borde hon ha sytt bristningen på operationsavdelning. Hon ger information om att förlossning med sugklocka tränas regelbundet av all personal och i samband med detta tränas tydlig kommunikation. Under sista åren har en omfattande utbildningsinsats gjorts när det gäller undvikande, upptäckande och behandling av förlossningsbristningar. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte helt nöjd. Hon har inkommit med ett brev som hon vill ska gå med till vården för kännedom.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1801-0061074 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning	Flera frakturer missades En kvinna fick åka ambulans till en akutmottagning efter en olycka. Hon skickades på röntgenundersökning och fick höra att allt såg bra ut. Kvinnan blev hemskickad trots svåra smärtor och svårigheter att gå. Hon fick inte heller recept på smärtstillande läkemedel. Efter flera veckor blev kvinnan skickad på en ny röntgenundersökning via sin vårdcentral och det uppdagades då att hon hade flera frakturer i bäckenet och höften. Detta har orsakat henne mycket lidande och hon är nu orolig över framtida besvär.
Vård och behandling Undersökning/bedömning	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörda kliniker vid det aktuella sjukhuset. Det framgick att de inte kunde se något avvikande på de röntgenbilder som togs. Röntgenbilder av bäckenet var inte med i beställningen, där frakturer senare kunde påvisas. Då det inte fanns en stark misstanke om skada gjordes inte ytterligare undersökningar, vilket hade varit önskvärt i detta fall enligt den läkare som träffade patienten i egenskap av ortopedisk primärjour. Denna beklagade djupt det lidande patienten fått uthärda till följd av försenad diagnos samt skrev att hen noga kommer att försöka undvika att liknande misstag ska upprepas i framtiden. Då patientens skada vanligtvis enbart behandlas med värktabletter hoppas de att fördröjningen av diagnosen inte har gett några framtida men. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Diagnos	
Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/husläkarjour	

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0100279 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	För tidig hemskrivning En man opererades för en förstorad prostata på akutsjukhuset. Dagen efter operationen skickades han hem lite drygt 24 timmar efter en bukoperation. Han kunde inte ta sig upp från sängen själv, kunde inte tömma sin kateterpåse, få i sig dryck eller äta någonting.
	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att operation av prostataförstoring utfördes och operationen gick komplikationsfritt. Patienten skrevs ut enligt vad som är rutin vid denna typ av operation. Det är förstås beklagligt att patienten och framför allt anhöriga inte känner sig helt nöjda med efterförloppet efter operationen. Det framkom inte någon önskan om kirurgisk rehabilitering och det var inte brist på vårdplatser utan utskrivningen av patienten skedde efter bedömning av patientens mående och efter gällande praxis. Vid utskrivningen var patienten smärtfri, full rörlig och han tog hand om omvårdnaden helt självständigt. Kliniken beklagar att patienten har haft det så svårt efter utskrivning och ett närstående har fått hjälpa honom så pass mycket för att få det fungera i hemmet. Om man hade tagit kontakt med vårdavdelningen så hade personalen sannolikt kontaktat den läkaren som var bakjour och man hade försökt att lösa situationen på ett optimalt sätt med en eventuell återinläggning. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0100379 Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer	Minna Rimbe	Fördröjning på behandling En man hade fått en knöl som hade behandlats på ett akutsjukhus. Läkaren sa att cancern var borta och att han inte behövde oroa sig och att om man hade otur kunde det komma igen inom ett år. Efter en tid kom knölen tillbaka. Under den tiden kontaktade familjen läkaren många gånger, men förgäves svaret var nej han hade inga ledig tider . Då kontaktades vård centralen, och de i deras tur skickade remiss men också utan att lyckas att få en akut tid . Doktorn hade inte tid att träffa mannen inte ens mellan patienterna. De åkte på akuten och därifrån började de att ta massa prover på knölen. Tiden gick och behandling av knölen försenades. Mannen avled kort senare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhus. Där beskrevs att mannen diagnostiserades med lymfom två år tidigare. Lymfomtumören behandlades några månader senare men före hans behandling fick han uttalat blodbrist vilket berodde på mjälten. Följden blev att mjälten bortopererades. Därefter fick han kombinationsbehandling mot lymfomet med ett läkemedel tillsammans med cytostatika. Behandlingen utvärderades efter tre behandlingstillfällen och behandlingseffekten var då mycket god. Knölen kom tillbaka vilket undersöktes och en punktion gjordes vid två tillfällen. Andra tillfället visade provsvaret att knölen var ett lymfom vilket denna gång var mer aggressivt lymfom. Det var svårt att ställa diagnosen och det tog tid. Intensiva behandling av lymfomet gjordes, men de hade inte önskad effekt och mannen avled av lymfomet. Läkaren vill visa sitt djupa deltagande och beklaga familjens stora förlust. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte inkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Anmälaren skulle kontakta inspektionen av vård och omsorg. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0103674 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Diskriminering	Emma Lagerholm	Vaknat under operation En kvinna uppger att hon vaknande flera gånger under en operation, som ägde rum för flera år sedan, och att det har blivit ett mycket stort trauma för henne. Hon menar att operationen skulle ha genomförts i full narkos och att hon fick alldeles för låg dosering. Kvinnan fick ingen återkoppling av sjukhuset när hon efterfrågade det. Hon anser också att det är mycket som har gått fel i hennes vård och hon känner sig åldersdiskriminerad då hon inte beviljades sjukresor. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som har gått igenom ärendet utifrån patientens journal. I enlighet med deras rutiner vid denna typ av kirurgi hade patienten lokalbedövning utförd av kirurg i kombination med lugnande (sederande) läkemedel givna av anestesipersonal. Patienten var således ej djupt sövd vilket var helt enligt plan. I operationsberättelsen framkom inte något avvikande vad det gällde bedövning eller annat. I en journalanteckning från avdelningen beskrevs det att patienten hade upplevt smärta under ingreppet, något som operatören således inte hade noterat. Det fanns inga journalanteckningar från anestesin, vilket det ska finnas om något under förloppet har avvikit. Avslutningsvis skrev överläkaren att de verkligen beklagar att patienten mår dåligt. Anmälaren har efter att hon har tagit del av yttrandet framfört att hon tyckte det var hemskt, kallt och väldigt okänsligt samt att hon blev otroligt ledsen över att läkaren skrev att denne beklagade att hon mår dåligt. Detta framfördes i avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0113974 Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Krångligt att få vård, brist på återkoppling En man har synpunkter på att han måste söka vård på en akutmottagning för att få hjälp med sina besvär. Besvären, i form av varbölder i närheten av analöppningen, tillkom för ett år sedan och kommer med jämna mellanrum. Varje gång de kommer tillbaka behöver han vänta länge innan problemet åtgärdas (tömning av varbölden) av kirurg. När mannen har efterfrågat en mer permanent åtgärd har han inte fått någon respons och inte heller fått någon förklaring till besvären. Vård och behandling Behandling Åtgärd: Yttranden har inhämtats av verksamhetschef och överläkare vid berörda kliniker. Åkomman mannen lider av redovisades och det framgick att kirurgisk behandling mot denna alltid är en balansgång mellan att få en böld (fistel) att läka och inte återkomma och samtidigt undvika skada på slutmuskeln. Vidare stod det att det är ett komplicerat tillstånd som kan pågå under lång tid och att i enstaka fall är problemen mer långdragna med flera operationer som i patientens fall. Anmälaren har efter han tagit del av yttrandena inkommit med genmäle där han har framförde att han anser att det finns stora brister i hur sjukhuset har hanterat hans besvär och att han efterfrågar en mer långsiktigt lösning. Ärendet avslutades då anmälaren sedan inte hördes av inom angiven tid. Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0117479 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Försening på behandling En kvinna med många bakomliggande sjukdomar sökte akutsjukhuset efter att hon hade ramlat. Kvinnan hade fått fraktur på lårbenshalsen. Hon skrevs in på en avdelning och hon fick besvär med magen samt en lunginflammation konstaterades. Kirurgen som hade opererat henne för tarmcancer hade informerat henne om att vid förstoppning fanns det risk för tarmvred. Kvinnan opererades för tarmvred och operationen hade blivit väldigt svår. Kvinnan avled senare på sjukhuset. Vård och behandling Diagnos Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att kvinnan var tidigare tarmopererad, hade njursvikt, angina pectoris, hypertoni samt diabetes mellitus typ 2 och vårdades på grund av en höftfraktur. Kvinnan var tidigare höftopererad och hade ny fraktur i lårbenet. Under vårdtiden på ortopedkliniken drabbades patienten av tarmvred vilket opererades akut där man upptäckte att blodtillförseln till tarmen hade påverkats. Patienten väntade på stomioperation som skulle göras inom en månad vilket kliniken hade kännedom om men patientens allmäntillstånd och smärtproblematik var viktigaste först samt uppföljning av blodprovsvaren. Patientens tillstånd försämrades och hon fick rosslig andning, dålig urinproduktion, hade kräkningar men klagade inte på smärta i buken. Anhöriga informerades. Och dagen efter utfördes datatomografi undersökning som visade blodbrist i tunntarmen samt tarmvred. Kvinnan hade också fått lunginflammation och buksmärtor. Anhöriga blev informerade om riskerna med operation som behövde göras. Kvinnan avled efter operationen. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas. Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0117550	Anna Arengård	Specialistvårdsremiss ej förnyad En kvinna fick av akutsjukvården en specialistvårdsremiss till annat landsting för behandling som inte fanns att ge i Stockholms läns landsting. Då hon fick vänta 1½ år på behandlingen gick remissen ut. Detta var anmälaren helt ovetandes om. När kvinnan blev kallad till det andra landstinget åkte hon på två öppenvårdsbesök. Dessa besök räknades därmed som valfrihet och hon hade inte rätt till ersättning för resa eller logi. Specialistvårdsremissen måste förnyas då kvinnan är i behov av ytterligare och återkommande behandlingar. Kvinnan är dock utskriven från akutsjukvården. Åtgärd: I inhämtat yttrande från Hälso- och sjukvårdsförvaltingen har giltighetstiden för specialistvårdsremissen förlängts med fyra månader för att täcka de kostnader som anmälaren haft. Detta för att kompensera att akutsjukhuset inte förnyat remissen. Det är den ansvariga vårdgivaren som ska skriva och förnya riksavtalsremisser, vilket akutsjukhuset inte gjort i detta fall. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran		
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0117674	Emma Lagerholm	Bristfälligt bemötande och utlåtande av barnläkare En mamma har synpunkter på hur de blev bemötta på en barnortopedisk avdelning där de blev inlagda efter att deras barn på tre månader hade skadat sig genom att ha fallit ur famnen på pappan. Läkaren de fick träffa ska ha uttryckt sig väldigt märkligt och anklagande om att det ska ha rört sig om barnmisshandel samt inte alls lyssnat på föräldrarna. Läkarens utlåtande fick stora konsekvenser för familjen och de fick själva söka en annan specialistläkare som ska ha hjälpt dem och som ska ha sagt motsatsen till vad den första läkaren hade bedömt och uttryckt.
Kommunikation Bemötande		
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd överläkare som beskrev vårdförloppet. Denna skrev att personal inom hälso- och sjukvården har skyldighet att anmäla till socialtjänsten vid blotta misstanken om att ett barn far illa. Alla misstänkta fall ska rutinmässigt utredas enligt gemensamma överenskomna regler och rutiner. Detta utesluter inte kravet på professionell och respektfull behandling av föräldrarna, vilket i detta fall överläkaren anser att hon har misslyckat med. Överläkaren bad om ursäkt och förlåtelse av föräldrarna för att de upplevde mötet med henne och socialtjänsten samt hela processen som mycket jobbig. Avslutningsvis skrev överläkaren att hon tackar för synpunkterna och ska komma ihåg dessa nästa gång vid en liknande situation och försöka bemöta nästa familj bättre. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0122474 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Bristande uppföljning av barn Ett föräldrapar som har en dotter med glutenintolerans och astma har synpunkter på att vården inte har följt upp dessa diagnoser eller att de ha fått subventionerad glutenfri kost via recept av dietist. Dottern diagnosticerades med glutenintolerans som bebis för 13 år sedan. Åtgärd: Yttranden har inhämtats från överläkare på en barnklinik vid ett akutsjukhus som har gått tillbaka till journalanteckningar från vårdtillfällena. Familjen träffade en dietist vid två tillfällen, men det finns ingen anteckning om denna skrev ut livsmedelsanvisningar på glutenfria produkter. Vidare stod det att familjen avböjt ett erbjudande om uppföljande dietistbesök vid ett tillfälle. Enligt vårdprogrammet brukar de träffa dessa patienter regelbundet. Överläkaren kan inte svara på varför familjen inte har fått en kallelse för återbesök men beklagar om så inte har skett. Patienten bedöms inte utsatts för någon medicinsk fara då adekvat diagnostisk utredning genomförts och då korrekt behandling ordinerats. Anmälarna har efter att ha tagit del av yttrandena inte önskat att framföra några synpunkter. Ärendet avslutades efter överenskommelse.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0122679 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos	Stroke missades En man hade fått lårbensfraktur och kördes till ett akutsjukhus med ambulans. Han hade även hängande ansiktshalva och otydligt tal. Han hade sagt till ambulanspersonalen att han hade haft en svår förlossning som liten och hade då fått en ansiktsförlamning vilket inte stämde enligt bekanta som besökte honom på sjukhuset. Bekanta kontaktade sjukhuset och påpekade att mannens tal och hängande ansiktshalva inte hade funnits tidigare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att mannen inkom till akutmottagningen med ambulans med smärtor i vänster höft. Röntgen visade en fraktur och mannen hade ett förmaksflimmer men ville inte behandla detta pga. religiös tro. Mannen tackade nej till blodförtunnande medicinering pga. sin religiösa tro. Utebliven behandling ökar risken för blodproppar. En utredning genomfördes med CT mage och lungor. En stor central lungemboli samt tumörförändringar i levern hittades. Höftleden stabiliserades för att kunna starta lungembolibehandling och fortsatt utredning. Mannen opererades nästa dag och information gavs till patienten om den nyupptäckta tumörsjukdomen men inga tecken till neurologiska funktionsbortfall uppvisades. Dagen efter tackade mannen ja till injektionerna som hindrar risken för nya blodproppar och var behandling för den större blodproppen i lungan. Två dagar efter noterade sjukgymnasten att mannen hade en viss svaghet i vänster hand då han skulle greppa handtaget vid flytt av kroppen. På eftermiddagen samma dag noterades förlamning i ena ansiktshalvan men mannen hade angivit att det hade han haft sedan barndomen. Ansiktsförlamning noterades även av kvälljouren man mannen intygade att detta hade han haft sedan tidigare. Sent på kvällen noteras att han började tala sluddrigt och betedde sig annorlunda än tidigare. Jouren kontaktas och strokemisstanke väcks nu pga. mannen hade givit olika förklarningar till ansiktsförlamningen, hade svaghet i vänster arm och hand, hängande mungipa och han kunde inte lyfta eller hålla kvar vänster ben vilket var svår tolkat eftersom benet var nyopererat. Datatomografi utfördes på natten. Röntgen visade stroke. Anledningen för förseningen att diagnostisera stroke var enligt yttrandet det att mannen gav olika förklarningar till förlamnings symtomen och att han nekade behandlingar som innehöll blodprodukter. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0132974 Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Komplikationer efter vård av skador En kvinna som var med om en bilolycka för några år sedan inkom till en akutmottagning, där en skada vid tinningen suturerades. Hon lider i dagsläget av svår huvudvärk och tryck vid ögat där ärret sitter och har nu hittat glassplitter i ärrvävnaden. Kvinnan har upptäckt att det dokumenterades i hennes journal vid vårdtillfället om detta men hon fick aldrig någon information om att det fanns föremål kvar i såret.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. Det framgick att en datortomografiundersökning påvisade tecken till främmande föremål i såret och när patienten skrevs ut från akutvårdsavdelningen togs inget beslut huruvida dessa skulle tas bort eller inte, utan koncentration låg helt på den allmänna omvårdnaden efter skadan. Ansvarig chef skrev att det nu konstaterats efter de besvär patienten beskriver och vid en tillbakablick i journalen att det i detta fall är en nödvändig operativ åtgärd att ta bort glasbitarna, vilket ej har genomförts på ett adekvat sätt. Ansvarig chef beklagar detta och kommer att delge denna information till ansvarig läkarchef för vidare spridning i läkargruppen. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Kommunikation Information		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0136579 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Behandling på akutmottagning En kvinna kördes till en akutmottagning på ett akutsjukhus pga. influensa, problem med hjärtat och dubbelsidig lunginflammation. Det blev väldigt lång väntan innan kvinnan fick adekvat vård eller bevakning. Hon hade försökt att kalla på personalen under lång tid från ett patientrum pga. att dottern kunde inte hitta henne på akutmottagningen och personalen kunde inte svara på var hon fanns. Efter ett dygns väntan på akutmottagningen flyttas hon över till hjärtintensiven och då hade hon varit väldigt dålig skick samt hade fått hjärtinfarkt. Hon vårdades sedan vidare på hjärtintensiven efter att ha fått två nya hjärtinfarkter på sjukhuset. Hon opererades akut för kranskärlsoperation vilket hon överlevde. Hon avled en kort tid senare.
		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att händelseanalys startades när anmälan inkom till sjukhuset. Efter händelseanalysen beslutade chefsläkaren att göra en lex Maria anmälan till inspektionen av vård och omsorg. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte inkommit med ytterligare synpunkter till förvaltningen. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0144134 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Lång väntan på operation En man har synpunkter på att han inte får besked om när han ska få en utlovad överviktsoperation. Mannen har försökt att kontakta kirurgen för att få en tidplan men inte fått något svar. . Åtgärd: Bitr. verksamhetschef skriver att det framkommit vid mottagningsbesök att mannen tidigare haft problem med överkonsumtion av alkohol. Efter kontakt med beroendecentrum framkom att mannen fortfarande hade ett riskbruk av alkohol. Chef uppger att vetenskapliga undersökningar har visat att personer som genomgått överviktsoperation har ökad risk att drabbas av alkoholmissbruk. Mannen måste därför kunna uppvisa avhållsamhet från alkohol under två år, därefter kan operation bli aktuell. Mannen har tagit del av yttrandet och meddelat att han fick en operationstid hos en annan vårdgivare och har opererats. Han är kritisk till att han inte fick något alternativ än att vänta. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1802-0144357 Christina Hegefjärd Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 3 nya	Brister i vårdkedjan för äldre man Efter en fraktur på lårbenet som behandlades på ortopedisk klinik på akutsjukhuset skrevs en äldre man ut till hemmet efter en vårdplanering med biståndshandläggaren. Husläkare eller sjuksköterska på vårdcentralen fick ingen information om uppföljning eller fortsatt förskrivning av läkemedel. Hans dotter fick hjälpa till med försöken att få smärtstillande läkemedel utskrivet, hon är besviken över den bristande samordningen. Åtgärd: I yttrandet beklagades att överrapportering till primärvården, som alltid ska ske enligt de rutiner avdelningen har, inte skedde i detta fall. Anmälaren menade att här fick det förödande konsekvenser för hennes far som blev inlagd i heldygnsvården. De läkemedel som inte skrevs ut i tillräckligt antal är starkt beroendeframkallande och viss försiktighet med förskrivning ägde rum. Anmälaren vill att synpunkterna bifogas till avslutsskrivelsen, ärendet avslutas därmed.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0155774 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Nekades operation En kvinna lider av besvär med delade magmuskler efter tre graviditeter. Hon har blivit nekad en magoperation på ett akutsjukhus, trots att en specialist har bedömt det nödvändigt för henne att opereras för att få bukt med sina dagliga besvär med smärta. Kvinnan bedömdes sex år tidigare för samma problem och fick då höra att det inte fanns något de kunde göra. Hon har nu sett i sin journal att det redan då bedömdes att detta borde utredas mer. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Det framgick att denna typ av ingrepp inte längre görs vid det aktuella sjukhuset då de inte har något uppdrag för det. Tidigare har de under några år haft en vetenskaplig undersökning för denna operation men den är nu avslutad. Vidare stod det att det vetenskapliga underlaget gällande kirurgi för denna åkomma är otillräcklig men att arbete bedrivs av en nationell förening för att ta fram enhetliga nationella riktlinjer för behandling av delade magmuskler. Verksamhetschefen skrev att vissa privata vårdgivare utför denna operation men att det inte går att garantera till hundra procent att de dagliga smärtorna försvinner. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0156579 Minna Rimbe Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor	Kränkande behandling En kvinna fick vänta länge på smärtlindring på akutmottagning innan hon lades in på intensivvårdsavdelningen. Hon vårdades i svagsovande tillstånd på vårdavdelning. Anhöriga noterade vid flertal tillfällen att kvinnan hade lämnats naken och dörren till rummet var öppen så att förbipasserande kunde se henne. Anhöriga påpekade detta flertal tillfällen och trots detta inträffade detta om och om igen. Kvinnans mobiltelefon hade använts för att beställa saker på internet och bilder hade tagits på den nakna kvinnan. Händelsen är polisanmält. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att kvinnan fick vänta två timmar på läkarbedömning på akutmottagningen och tre timmar innan smärtstillande gavs till kvinnan. Därefter lades hon in på intensivvårdavdelningen pga. inflammation i bukspottskörteln. Akutsjukhusets målsättning är att alla patienter som söker vård på sjukhuset ska känna sig väl omhändertagna. I yttrandet beklagas att akutsjukhuset inte har lyckats med detta. När anmälan och anhörigas synpunkter kom in till akutsjukhuset gjordes en polisanmälan från sjukhusets sida gällande händelsen. Händelsen ledde till ett stort förändringsarbete i fråga om värdegrund och omvårdnadskunskap. Ingen patient ska känna sig illa bemött och illa behandlad och det har vidtagits åtgärder på vårdavdelningen så som avstämning, genomgång av särskilda behov, bemötande, nya handlingsplaner samt genomgång av avvikelser. I detta specifika fall har man pratat med berörda samt chefer till personal från andra företag. Akutsjukhusets interna utredare har kontaktats. Personalen som kan ha varit inblandade i händelsen har avbokats för nya uppdrag och dessa personer har tagits till samtal. Anmälaren har inte lämnat ytterligare frågor eller synpunkter gällande ärendet. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0159650 Anna Arengård Vård och behandling Intyg Vård och behandling Dokumentation i journal Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Intyg och journalanteckningar saknas En kvinna inkom till akutmottagning på akutsjukhus. Kvinnan utlovades intyg för sjukskrivning. Intyget skrevs och hon fick med sig en kopia i handen. Intyget sparades dock inte elektroniskt och skickades inte heller till Försäkringskassan. Detta fick kvinnan själv använda sin kopia till. Kvinnan kan inte via 1177 läsa några journalanteckningar från detta akutbesök, ej heller från nästa akutbesök eller uppföljande besök. Det enda som hon kan läsa är diagnos och vilka prover som tagits. Åtgärd: I inhämtat yttrande förklaras att osignerade anteckningar som skrivits av läkare blir tillgängliga först efter två veckor. Skrivs anteckningarna och de signeras tidigare syns de direkt. I detta fall signerades inte två anteckningar inom två veckor. En anteckning signerades tre dagar efter besöket och blev då tillgänglig. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0208850 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Ofullständig utredning En kvinna åkte in till akutmottagning på akutsjukhus, upprepade gånger, för ödem i höften och tungt och svullet ben. De enda de gjorde var att skicka remiss till smärtmottagning och skriva ut smärtstillande tabletter. Kvinnan ville inte ha tabletter utan en utredning av besvären. Kvinnan har senare av primärvården fått hjälp och mår idag bra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots upprepad kontakt inte inkommit med skriftlig anmälan till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post -> Skrivelse		Bristande vård efter stroke
Akutsjukhus		En man drabbades av en stroke och lades in på en vårdavdelning som inte var specialiserad på stroke på grund av platsbrist. När mannen försämrades bad anhöriga sjuksköterskan kontakta läkaren, vilket denne inte gjorde. När anhöriga bad personalen om att höra sig för om det fanns lediga platser på strokeavdelningar på andra sjukhus gjordes det inte eftersom man inte brukar transportera patienter som drabbats av stroke mellan sjukhusen. Anhörig till mannen menar att personalen på andra avdelningar inte har kunskap om vilken vård patienter som drabbats av stroke behöver och anser att det borde vara i samhällets intresse att vården av strokedrabbade patienter tas hand om av dem som är specialister på just stroke.
V1803-0209472	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Vård och behandling Vårdflöde, processer		Åtgärd: Yttrande inkom från sektionschefen som beklagade att man inte haft möjlighet att vårda mannen på en strokeenhet men bedömde att det medicinska omhändertagandet eller utfallet inte hade blivit annorlunda om han vårdats på en sådan. Sektionschefen beskrev vidare att strokesjukvården i Stockholm inte är organiserad så att man har möjlighet att flytta patienter mellan olika sjukhus för att få plats på strokeenhet. Alla enheter är mycket belastade och platserna räcker oftast inte till. Sektionschefen beklagade också att anhöriga upplevde att personalen vägrade att kontrollera om plats på annat sjukhus fanns. De borde i stället ha förklarat att denna typ av omflyttningar tyvärr inte är organisatoriskt möjliga inom Stockholms läns landsting i nuläget. Gällande mannens försämring bedömdes han inte ha några nytillkomna neurologiska symtom. Den ansvariga sjuksköterskan hade haft kontakt med medicinjourläkaren som bedömde att det inte var aktuellt med akut åtgärd då, men att personalen skulle återkomma om mannen skulle ha försämrats. Däremot missades att informera de anhöriga om kontakten med medicinjouren den aktuella kvällen, vilket sannolikt hade lugnat dem. De anhöriga fick träffa läkare mer än ett dygn senare och fick då aktuell information om mannens aktuella hälsostatus. Sektionschefen hade också ringt också upp anmälaren och diskuterat vården samt erbjöd ett möte. Enligt sektionschefen avböjde anmälaren ett möte och tyckte att telefonsamtalet var tillräckligt. Anmälaren tog del av yttrandet och har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse		Komplikation vid kejsarsnitt
Akutsjukhus		En kvinna fick en komplikation vid kejsarsnittet. Hon fick ingen information om vad som hände utan fick höra att allt gått bra. Några timmar efter operationen fick en ny operation göras.
V1803-0213370	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling Behandling		
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Yttrande har inkommit från sektionschef på sjukhuset. Hon har haft samtal med anmälaren och anhörig. Sektionschefen beskriver det planerade kejsarsnittet och händelseförloppet. Anmälaren hade önskat mer information om riskerna med kejsarsnitt men den komplikation som inträffade är mycket ovanlig och därför ges inte den informationen innan ingreppet. Däremot ges information om mer vanliga komplikationer. Den ansvariga läkaren beklagar den uppkomna komplikationen och de besvär anmälaren haft efteråt. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:		
Åtgärd i enskilda ärendet		
Förlossning och eftervård		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1803-0213454 Moses Hadi Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser	Bristfällig hantering av provsvar och kallelse En man är kritisk till att han trots löfte inte fått svar på undersökning från en läkare vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Han har trots löfte inte blivit kontaktad av mottagningen som dessutom skrivit fel adress på kallelsen vilket ledde till att mannen var tvungen att i 45 minuter leta efter mottagningen. Yttrande har inkommit från patientflödeschef samt patientområdeschef framfört att undersökningen visade en kronisk förträngning i ett kranskärl. Patienten remitterades för ny undersökning till en annan mottagning vilket trots flera telefonkontakter dröjde med att ge provsvar. Till slut fick man kontakt och patienten nu har remitterats för ballongvidgning. Man har kontaktat patienten och beklagat det inträffade samt kommer att ombesörja att det planerade ingreppet sker. Rutiner för telefontider ses för närvarande över för att förbättra tillgängligheten och ge snabbare svar. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0217579 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Läkemedel Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Besök nekades En kvinna remitterades till specialistbedömning av husläkaren pga. besvär med svettningar och medicinering av sköldkörtelproblematik som behöver troligen annan läkemedels dosering. Remissen skickades tillbaka till husläkarmottagningen utan bedömning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att patienten lider av svettningsproblematik och att hon har erhållit behandling via annan sjukvårdsinrättning för sina problem. Remissen bedömdes utifrån anamnes och labprover. Slutsatsen blev att sköldkörtelproblematiken inte är orsaken till de uttalade svettningarna och inte heller hormonspiralen ger denna problematik. Gällande spiralen hänvisas kvinnan till gynekologen / barnmorskan. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med fråga gällande till vilken avdelning /klinik ska kvinnan söka sig till när behandlingen inte hjälpt kvinnan att bli bättre. Gällande svettningsproblematik hänvisas kvinnan till hudkliniken som har erhållit behandlingar tidigare och som har informerat kvinnan att höra av sig för att stämma av effekten av behandlingen. Övrigt informeras anmälaren att ha fortsatt kontakt med husläkarmottagningen för vidare utredning vid behov. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0223779	Minna Rimbe	Missnöjd med narkosläkare En kvinna var inte nöjd med narkosläkaren som gav henne ryggbedövning under förlossningen på ett akutsjukhus. Läkaren var nonchalant och bemötta henne mycket kort och otrevligt. Läkaren har otrevlig attityd, sa otrevligt åt henne att ligga stilla och sa att hon skulle vara tyst. Även barnmorskan reagerade på läkarens bemötande.
Kommunikation Bemötande		
Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att vid denna typen av bedövning så kallad epiduralanestesi i samband med förlossning är vikten av ett stilla och korrekt läge hos patienten av största vikt. Vi vissa fall kan man behöva sticka flera gånger för att få nålen på rätt läge, vilket beklagas men så ser tekniken ut. I detta fall har man uppenbarligen kommunikationen fungerat på tillfredställande sätt. Samtal har förts med vederbörande anestesiläkaren som mindes händelsen och beklagar patientens negativa upplevelse. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0236849	Mats Haapanen	Brister i efterkontroller Anmälaren led av cancersjukdom, opererades och fick även annan medicinsk behandling mot denna sjukdom. Uppföljande kontroller med jämna mellanrum planerades. Till en början fungerade efterkontrollen, men nu har de avstannat helt, enligt anmälaren.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att anmälaren genomgick behandling mot sin cancersjukdom, att han därefter inplanerades för uppföljande undersökningar. Uppföljningen påbörjades men av oklar anledning uppstod brister i denna planerade uppföljning. Anmälaren blev inte kallad. Detta upprepades vid två tillfällen. Nu är anmälaren inplanerad för kontroller, enligt yttrandet. I inhämtat yttrande från berörd chef beklagades att det fanns brister i uppföljningen. Ärendet avslutas.
Bevakning: Cancer Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0237449 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Cancer	Lång tid att fastställa diagnos Anmälaren tillika närstående anser att det tog för lång tid innan vården konstaterade att patienten led av cancersjukdom, att det tog lång tid innan operation genomfördes, att den uppföljande vården inte fungerade. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd överläkare framgick att symptomen vid patientens första besök vid akuten med största sannolikhet ytterst orsakades av tumören, att remissvar där det angavs att patienten led av cancer inte kom att läsas förrän efter sex veckor, ett administrativt misstag som föranlett avvikelseanmälan. Av yttrandet framgick vidare att samverkan mellan olika sjukhus utvecklas då man får kännedom att den inte fungerar. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0254454 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Dåligt bemötande En man bad att få prata med en läkare inför en operation. Narkosläkare och sköterska ignorerade hans önskemål och tryckte andningsmasken hårt mot hans ansikte. Mannen har upplevt att han inte blivit lyssnad till. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef, sjukgymnast samt patientsäkerhetshandläggare som framfört att narkos personalen hade tyvärr tolkat att patienten ville ha mer information om sövningen och inte om behandlingen. Man har beklagat detta. I övrigt har behandlingen gått bra tillägger man. Man hår hållit med patienten att det vore bra att träffa sin operatör inför operationen och mottagningen eftersträvat detta men tyvärr inte alltid på grund av akuta händelse kan ordna. För ersättningskrav har man hänvisat till Landstingets Ömsesidiga Försäkringsbolag. Journal har öppnats av sjukgymnast för att hon informerades om att patienten nyopererats. Sjukgymnasten uppmärksammade att patienten inte var aktuell för fysioterapeutisk uppföljning med anledning av aktuell operationsteknik. detta var bakgrunden till varför den aktuella patientjournalen öppnades. Man har beklagat att man brustit i bemötande och information. Händelsen har diskuterats med berörd personal.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0254849 Mats Haapanen Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Cancer	Brister i samverkan Anmälaren ansåg att det förelåg allvarliga brister i samverkan när det gällde vård av anhörig som led av cancersjukdom. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd biträdande verksamhetschef framfördes uppfattningen att vårdgivaren gett korrekt vård inom rimlig tid, det redogjordes för remittering och undersökningar inom sjukhuset. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0266679 Minna Rimbe Vård och behandling Resultat	Misslyckad operation En kvinna opererades för förstorad sköldkörtel men efter operationen fick hon kramper och domningar i armar. Hon träffade kirurgen flertal gånger men fick inte svar varför hon hade besvären. Ett år senare skickades hon till en annan läkare som konstaterade att operationen hade utförts på felaktigt sätt som förklarade hennes besvär och symtom. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att det som anmälaren beskriver är mycket beklagligt och ledsamt. Permanent underfunktion av bisköldkörtlarna är en känd komplikation efter operation med borttagande av sköldkörteln och ca 1,5–2 % drabbas av detta till följd av kirurgi trots av en erfaren kirurg. Tillståndet kan ge obehag i form av pirrningar i händer och tendens till muskelkramper och sendrag. Bisköldkörtlarna är alldeles belägna intill sköldkörtelkapseln och blodcirkulationen är känslig. Anmälaren opererades med borttagande av hela sköldkörteln på grund av symptomgivande godartad struma. Bisköldkörtlarna lämnades på plats vilket bekräftades av PAD (patologisk-anatomisk diagnos). Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0266772 Vård och behandling Resultat   <

E-post -> Skrivelse		Ignorerade kvinnas extrema smärta under ingrepp
Akutsjukhus		En kvinna genomgick ett ingrepp som var extremt smärtsamt enligt henne. Kvinnan gallskrek under 30 minuter och bad personalen sluta och istället fortsätta med ingreppet under narkos. Personalen åtgärdade inte kvinnans protester och hon fick till slut frossa och svårt att andas. Kvinnan trodde att hon skulle dö och vill anmäla de tre i vårdpersonalen för övergrepp.
V1804-0269672	Sari Kokkonen Nassef	
Kommunikation Ej lyssnad till		
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttranden inkom från ansvarig överläkare och två röntgensjuksköterskor. Överläkaren beskrev att orsaken till ingreppet var stopp i urinledarna. Ingreppet gick ut på att man måste sätta ett dränage väldigt akut för att förhindra blodförgiftning och skador på njurarna, vilket överläkaren bedömde att kvinnan riskerade. Kvinnan fick smärtlindrande läkemedel intravenöst i dubbeldos eftersom hon var så smärtpåverkad. När dränagets läge var tillfredsställande efter kontroll med ultraljud fick kvinnan ytterligare en dos läkemedel, trots det hade kvinnan ont. Överläkaren tyckte dock hela tiden att hen kommunicerade väl med kvinnan och upplevde inte tillståndet så besvärligt att proceduren behövde avbrytas. Det var mot slutet av införandet av det andra dränaget som kvinnan bad om att överläkaren skulle avbryta. Då överläkaren ansåg att det var nödvändigt att dränaget kom på plats fortsatte hon ingreppet några minuter till tills det var färdigt. Överläkaren beklagade att kvinnan upplevde proceduren så fruktansvärd. Röntgensjuksköterskorna beskrev sin roll som att de skulle assistera överläkaren och att de försökte stödja kvinnan genom den procedur som enligt överläkaren behövde utföras och deras uppfattning av situationen var att de gjorde det så gott de kunde. De var även ledsna över att kvinnan inte hade samma uppfattning som de och att kvinnan upplevde en traumatisk situation. Vid ett tillfälle larmade pulsoximetern som läser av pulsen och syremättnaden i blodet och kvinnan fick då syrgas på grimma via näsan för att stabilisera värdena. Kvinnan tog del av yttrandena och har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Kommunikation Samtycke		

E-post -> Skrivelse		Ortoped missade avsliten hälsena
Akutsjukhus		En man skadade foten utomlands och fick blodproppar i vaden under flygresan hem till Sverige. Blodpropparna diagnostiserades med ultraljud, men det gjordes ingen utredning av grundorsaken till mannens besvär i vaden förrän efter flera veckor. Ortopeden konstaterade att hälsenan delvis var av och gav råd om träning. Men ytterligare ultraljudsundersökning påvisade att senan var helt av vilket gör anmälaren ledsen och besviken då han är mycket fysiskt aktiv. Han har inte fått någon information om fortsatt vårdplanering.
V1804-0270257	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling Diagnos		
Vård och behandling Information		Åtgärd: I yttrandena beklagades djupt att diagnostiken avstannat då man identifierat djupa blodproppar, ingen vidare utredning för differentialdiagnostik genomfördes vilket i efterhand visade sig vara mycket olyckligt. Senare tillkom ytterligare bristande rådgivning då man misstolkade symtom som om hälsenan endast delvis var av, fördjupad diagnostik visade att den var helt av. I svaren gavs en noggrann genomgång av de medicinska bedömningarna. Anmälaren är mycket besviken då mycket pekar på att han kommer att få en varaktig funktionsnedsättning vilket påverkar hans fysiska fritidsaktiviteter på ett ytterst negativt sätt. Han avser att anmäla händelsen för bedömning hos Inspektionen för vård och omsorg, ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018		

E-post -> Skrivelse		Skelningsoperation misslyckades
Akutsjukhus		En man genomgick en skelningsoperation och han fick besked om att båda ögonen skulle opereras strax före narkosen. Det ena ögat blev avsevärt sämre.
V1804-0276579	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid ögonsjukhuset. Förloppet efter operationen har varit oväntat. Båda skelningsoperationerna gav ett fint resultat direkt efter operation men därefter har skelning tyvärr återkommit. Detta är något som händer en del patienter och även anledningen till att de alltid informerar om att operation inte gör ögonen helt normala och att skelningsglasögon kan behövas efter operation. De kommer att tillsammans med patienten diskutera möjliga alternativ när det ses framöver och om vid önskan kan remiss till annan skelningskirurg på annan ort för second opinion ordnas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
Bevakning:		
Åtgärd i enskilda ärendet		
Yttrande sent P1 2018		
Yttrande sent 2018		

E-post -> Skrivelse		Allvarliga biverkningar av läkemedelskombination
Akutsjukhus		En kvinna som går till en specialistmottagning på ett akutsjukhus för behandling mot bröstcancer har fått ett läkemedel utskrivet som inte ska tas i samband med en annan medicin som hon är ordinerad, enligt apotekspersonal. Läkaren ska inte ha frågat henne kring andra mediciner och den här kombinationen har resulterat i att kvinnan har fått uppsöka akutvård då blodtrycket har blivit mycket högt och hon har drabbats av en TIA (en snabbt övergående syrebrist i något av hjärnans blodkärl).
V1804-0277374	Emma Lagerholm	
Vård och behandling		
Läkemedel		
Administrativ hantering		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef/överläkare som har ringt upp patienten för att diskutera läkemedelskombinationen. Enligt deras journal stod patienten inte under deras behandlingsperiod på dessa mediciner samtidigt. Patienten har sedan varit aktuell vid en annan specialistklinik på sjukhuset, där man inte har reagerat på att läkemedlen skulle interagera. Överläkaren har kontaktat denna klinik och rådfrågat kring de aktuella medicinerna och fått besked om att det inte föreligger någon känd interaktion av betydelse mellan dessa, vilket även bekräftas i FASS. Anmälaren har efter att hon har tagit del av yttrandet inte inkommit med skriftliga synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Brister i hantering av recept		
Bevakning:		
Läkemedel		
Åtgärd i enskilda ärendet		
Cancer		
Ärendet delat, 1 nytt		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0278179 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Skickades hem från akuten En man sökte vård och blev hemskickad med tydliga symtom så som extrem huvudvärk, synrubbningar och han saknade balans. Familjen hittade honom i hemmet okontaktbar och beställde ambulans till akuten. Han blev kvar i tre veckor för vård pga. hjärnvirus. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att patienten hade gjort en utredning tidigare där man hade konstaterad spänningsutlöst huvudvärk. Vid ankomst till akutmottagningen hade patienten berättat om hans besvärliga symtom med huvudvärken, en svajig balansstörning, synfältspåverkan samt domningar i händer, armar och i ansikte men hade ingen feber eller infektions symtom. Hans neurologiska status undersöktes där det fanns lite avvikelser med balansen och gången. Sammantaget var den neurologiska bilden mycket svårvärderad fick patienten återvända till hemmet. Patientens symtom försämrades redan dagen efter till tydligare symtom. I yttrandet beklagas för den felaktiga bedömningen, både på specialistnivå men även på mer yngre läkares nivå. Kliniken har genomfört utbildningsinsatser och även förstärkt det stödjande insatserna på akutmottagningen framöver. En översyn av rutiner har gjorts för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon hade önskat få veta vilka konkreta åtgärder hade tagits gällande utbildningsinsatser och de stödjande insatserna på akutmottagningen. Förvaltningen informerade att dessa rutiner och insatser bestäms av klinikens ledning och normalt redovisas inte i yttranden. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0283070 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Resultat Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård	Brist vid kejsarsnitt orsakade blödning En kvinna som förlöstes med akut kejsarsnitt fick en kraftig blödning och sökte akut till sjukhuset några dagar efter förlossningen. Vid operationen hittades en rest av moderkakan som orsakade blödningen. Yttrande har inkommit från sektionschefer på kvinnosjukvård och förlossning på sjukhuset. De gör en beskrivning av förlossningen och orsak till det akuta kejsarsnittet som utfördes komplikationsfritt och var korrekt handlagt. Moderkaka och hinnor bedömdes fullständiga. Anmälaren sökte ett antal dagar efter förlossningen med en plötsligt riklig blödning. Vid ultraljudsundersökning bedömdes innehållet i livmodern vara blod men också en möjlig rest av moderkaka vilket inte med säkerhet går att skilja åt från koagulerat blod. En beskrivning av vidtagen åtgärd görs. Att drabbas av en kraftig blödning är ångestskapande både för den drabbade och anhörig vilket även det akuta omhändertagandet på gynekologisk akutmottagning. Sektionscheferna hänvisar till kvinnoklinikens kuratorer för samtal. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1804-0289270 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Vård och behandling Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Bemötande och behandling av barn Ett litet barn med särskilda behov blir kränkt och får ett dåligt bemötande av en sjuksköterska på barnakuten. Åtgärd: Yttrande inkom från funktionsenhetschef på akutsjukvård barn. Hon beskriver händelsen vid besöket och att all handläggning självklart bör vara anpassad till det specifika barnets behov med föräldrarna som viktig källa till information. Hon beklagar familjens upplevelse av omhändertagandet. Händelsen kommer att återkopplas till berörd sjuksköterska och övrig personalgrupp. Hon har även sökt en förälder men inte kunnat nå denne. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0293054 Moses Hadi Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Remiss En kvinna har blivit opererad två gånger och blivit erbjuden en tredje gång av en läkare vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. När kvinnan protesterade, remitterades hon av läkaren till en annan vårdgivare. Hon har synpunkter på läkarens hantering av remiss. Kvinnan har väntat flera månader på att få remissvar. Läkaren har slutat sin tjänst vid mottagningen utan att ha följt upp remissen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagat djupt de komplikationer, upplevelser och besvär som patienten haft efter sin operation samt konstaterat att överläkaren numera arbetar inom ett annat landsting. Efter första operationen upphörde urinläckaget men patienten hade fått smärtor Enligt journaldokumentationen. Fyra dagar senare fick patienten ny operation men smärtorna inte slutade och därför skrevs en remiss till annat sjukhus. Rent medicinskt ser inte verksamhetschefen att läkaren gjort avsteg från gällande rutiner och biverkningen och komplikationen är kända konsekvenser efter en sådan operation. Däremot ska inga patienter behöva stå ut med att bli nonchalant bemötta. utan man ser det som ytterst viktigt med ett respektfullt bemötande i varje vårdkontakt som sker. Verksamhetschefen har även informerat patienten om möjligheten att vända sig till patientförsäkringen. Verksamhetschefen har försökt nå patienten utan att lyckas och därför välkomnar han henne att höra av sig till sin sekreterare om hon vill ha kontakt med honom. Efter att yttrandet skickades har anmälaren kontaktat förvaltningen och berättat att en ny operation vid ett annat sjukhus är planerad. Anmälaren har informerats om och hänvisats till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Kommer överens att ärendet avslutas vid förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0295350 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum	Bristande information och lång väntetid på åtgärd En kvinna inkom till akutsjukhus med ambulans på grund av ett fall. Kvinnan fick på grund av ryggfrakturer ligga på en brits av plåt. Där blev hon liggandes i sex timmar. Hela natten låg kvinnan utan information om diagnos och prognos. En sköterska hade dock sagt att hon fick resa sig och gå på toaletten. När ingen kom på kvinnans larm, gick hon själv på toaletten trots stark smärta. Efteråt fick hon veta att hon absolut inte fick röra sig. Sjuksköterskan hade gett fel information.
Organisation och tillgänglighet Information	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att trycket denna dag var extremt och att sjukhusledningen hade försatt akutmottagningen i stabsläge. Att patienten inte lyckades påkalla personalens uppmärksamhet kan ha berott på denna extrema situation med många omvårdnadskrävande patienter. Detta är olyckligt och de ber om ursäkt för detta. Kvinnan placerades på en "spine board" för immobilisering i avvaktan på röntgensvar. Senare beslutades det om fri rörlighet för patienten och hon flyttades till en vårdavdelning. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0295974 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande	Kränkande bemötande av läkare gällande sitt barn Ett barn vårdades för observation på ett akutsjukhus efter att ha fallit ur sängen och fått en fraktur. Läkaren ska ha varit anklagande och ifrågasatt hur barnets skador hade uppkommit och insinuerat att det rörde sig om en misshandel. Läkaren ska ha tagit med sig flera sjuksköterskor in till salen och stämningen var mycket dålig. När mamman frågade om smärtlindring och andra saker innan hemgång fick hon inte svar utan bemöttes av otrevliga kommentarer. Bemötandet på en barnakutmottagning ska efter incidenten också ha varit bristfälligt och mamman ställer sig undrande till vad det står i barnets journal, som hon har begärt ut och fortfarande väntar på.
Kommunikation Bemötande	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren efter att ha inkommit med kompletterande skrivelse inte har återkommit trots kontaktuppmaningar avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0306272 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Nekades vård på akutmottagning En man sökte akutmottagning för andningsbesvär. Han hade blivit hänvisad dit av vårdcentralen. Sköterskan i luckan sa att han såg ut att må bra och hänvisade honom tillbaka till hemmet eller till vårdcentralen eftersom det var så lång väntetid på akutmottagningen. Mannen ringde då 1177 som också menade att han inte skulle åka hem utan stanna kvar på akutmottagningen för att bli undersökt av läkare. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och ansvarig läkare vilka beskrev att mannen uppvisade bra allmäntillstånd och hade bra vitalparametrar, det vill säga att andningen och cirkulationen var utan anmärkning. Mannens tillstånd bedömdes som virusinfektion i övre luftvägarna som inte krävde någon vidare medicinsk omvårdnad. Mannens sökorsak var vård som kunde anstå till annan vårdinstans eller till annan tidpunkt menade de ansvariga läkarna. Sjukhuset har ibland högt söktryck och det kan uppstå väntetider, de sjukare patienterna kommer alltid före de mindre sjuka så det är oundvikligt med köer till akutmottagningen resonerade de. Sammanfattningsvis hade inte akutmottagningen kunnat agera annorlunda utan man har agerat utifrån gällande riktlinjer menade verksamhetschefen och den ansvariga läkaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet men har därefter inte hörts av så ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0314379 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	För hög dos medicin efter en hjärtinfarkt En kvinna hade fått hjärtinfarkt och vårdades på ett akutsjukhus. Hon hade fått för hög dos medicin som ihop med hennes tidigare medicinering gav svåra biverkningar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att kvinnan vårdades pga. en hjärtinfarkt på hjärtavdelningen. Enligt rutin så insattes blodfettsänkande behandling och det togs inte hänsyn till att hon behandlade med läkemedel sedan tidigare så påverkade den nya läkemedelsbehandlingen. Denna kombination av medicinering bör en dosreduktion göras vilket inte skedde. Detta orsakade kvinnans muskel och leverpåverkan som är mycket beklagligt. Kliniken hoppas att patienten fortsätter att tillfriskna. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren och patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Patienten skriver att hon är nöjd med yttrandet och att man ser över rutinerna, så det inte händer igen. Det har inte varit en särskilt rolig vår och försommar för hennes del, men hon börjar så sakta komma tillbaka mer och mer. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0314857	Christina Hegefjärd	Snabb utskrivning från sjukhus av äldre man En äldre man som står under förvaltning kom till akutsjukhuset med ambulans och vistades under några dagar på sjukhuset. Hastigt skrevs han sedan ut, men någon information om detta lämnades inte till förvaltaren som också är mannens son. Han ifrågasätter den bristande informationen.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Delaktig		I yttrande från verksamhetschef och chefsjuksköterska beklagades bristerna i kommunikation och bemötande. Ärendet kommer att följas upp på chefs- och samverkansmöte. I samband med utskrivningen kontaktades hemtjänstpersonal, men inte förvaltaren, där brast avdelningens rutiner. Händelsen kan förklaras av att det funnits brister i journalen då det inte dokumenterats att patienten haft förvaltare. Detta är nu infört. Att förvaltaren blev otrevligt bemött då han påpekade händelsen är inte acceptabelt. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0324354	Moses Hadi	Nekad remiss samt dåligt bemötande En kvinna framför att hennes underåriga son inte har remitterats av en läkare vid ett specialistsjukhus till en annan mottagning. Läkaren har varit omotiverad, kylig och frånvarade samt känslokall.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Vård och behandling Empati		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som konstaterat att vården av sonen varit adekvat och att involverad personal arbetat med hans bästa som mål, liksom för alla patienter. Anledningen till att sonen inte remitterats till annan specialistmottagning var att man bedömt at det saknades behandlingsmetoder för att kunna förbättra hans syn. Gällande andra behandlingsmetoder som föräldrarna hade läst på internät, har mottagningen hållit sig fast vid metoder som använder sig av vetenska och beprövad erfarenhet. Man har beklagat att familjen uppfattat detta så känslokallt. Mottagningen har enligt överenskommelse med modern skickat en remiss och journalkopior till annat sjukhus för en ny bedömning. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0326349	Mats Haapanen	Blev smittad av medpatient Anmälaren genomgick operation. Efter operationen låg hon i en sal på sjukhuset tillsammans med andra patienter. Där kom även en patient med resistenta bakterier att ligga. Personalen vidtog inga åtgärder för att förhindra smitta. Det visade sig senare att anmälaren blivit smittad av resistenta bakterier.
Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att anmälaren inte blivit smittad vid vårdtillfället. I yttrandet redogjordes för medicinska fynd, bedömningar och insatser. Ärendet avslutas.
Bevakning: Vårdrelaterade infektioner Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1805-0338270	Catarina Cassel Rydholm	Fördröjt beslut om kejsarsnitt En kvinna som var på förlossningen beskriver att det tog tid innan personalen reagerade på barnets hjärtfrekvens och beslut togs om kejsarsnitt. Hon beskriver också en bristfällig uppföljning och utredning efter händelsen då barnet fick syrebrist med komplikation.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef på sjukhuset. Han beklagar det som hände i samband med förlossning där barnet drabbades av svår syrebrist och efterföljande komplikationer. Verksamhetschefen håller med om att uppföljning och utredning dragit ut på tiden och det beror i huvudsak på resursbrist. Insamling av utlåtande till händelseanalysen pågår och återkoppling kommer att ske till föräldrarna när den är sammanställd. Diskussion med chefläkare kommer att föras om lex Maria ska göras. Att moderkakan inte skickades på analys som den ska göras omgående efter en sådan händelse kommer också att belysas i händelseanalysen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hon inväntar vårdens händelseanalys och återkoppling. Ärendet kan därmed avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård		

E-post -> Skrivelse		Kommunikation
Akutsjukhus		En rullstolsburen man anser att personalen vid ett sjukhus har pratat över hans huvud utan att informera honom om hur det hade gått med hans operation. Personalen har inte heller klarat att sätta en nål i hans bröstkorg samt inte var noga med hygienen runt nålsättningen. Mannen har fått infektioner.
V1805-0348054	Moses Hadi	
Kommunikation		
Information		
		Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientområdeschef som konstaterat att det var svårt att bedöma om infektionen har sitt ursprung i handhavande av nålsättningen. Om så var fallet kan det kopplas till bristande kunskap om rutin för handhavande av nålsättningen hos ansvarig sjuksköterska. Enligt de inblandade sjuksköterskorna så skede hygienen samt handhavande av nålsättning enligt rutin från vårdhandboken. Man har beklagat det som inträffat och eftersom händelsen skulle ha varit orsak till en allvarlig vårdskada har mottagningen anmält händelsen till Inspektionen för vård och omsorg enligt Lex Maria. Patienten har fått information om detta. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:		
Diskriminering		
Vårdrelaterade infektioner		

E-post -> Skrivelse	Ett barn med frakturer där åtgärder blev fördröjda
Akutsjukhus V1805-0350170 Catarina Cassel Rydholm	Ett litet barn med fraktur i arm sökte barnakutmottagning vid sjukhuset. Lång väntetid och hemskickad utan åtgärd på grund av resursbrist. Efter några dagar görs smärtsamma försök att dra armen rätt vilket misslyckas. Operation görs och armen gipsas. Röntgen visar att ny operation behöver göras och då sätts spikar in. Anmälaren anser att barnet har utsatts för onödigt lidande och att fel behandlingsbeslut tagits.
Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	
Organisation och tillgänglighet Behandling	Åtgärd: Yttrande har inkommit från barnortopedi och barnakutmottagning. De beskriver de prioriteringar som görs på akutmottagningen men att de dagligen försöker optimera och göra sitt bästa för att patienterna blir omhändertagna så fort som möjligt. De beskriver den mängd patienter som passerar barnakutmottagningen och att skelettskador hos barn generellt har god prognos. De beklagar att barnet fick vänta så att smärtlindring blev fördröjd. Detta kommer att lyftas i personalgruppen. Det är inte regel, och de försöker undvika att försöka dra armen rätt tre dagar efter traumat men det kan fungera. Men det bör avbrytas om det inte lyckats. En dagoperationsverksamhet är nu öppnad för det akuta frakturflödet. Frakturer betecknas som lägre akutgrad än många andra tillstånd vilket gör att dessa patienter planeras för operation med lägre prioritet men att en bra smärtlindring är viktig under väntetiden. De beklagar att barnet inte upplevde tillräcklig smärtlindring. De tar händelsen på allvar. För att kunna öka operationskapaciteten har de utökat genom att operera på andra sjukhus inom Stockholms läns landsting. De beklagar att informationen till familjen varit otydlig och de ser över sina rutiner för att förbättra informationen. De har inte som rutin att röntga en redan läkt fraktur där det inte finns risk för försämrat läge eller trauma. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:	
Åtgärd på övergripande nivå	
Akutmottagning/närakut/husläkarjour	
Yttrande sent P1 2018	
Yttrande sent 2018	

E-post -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1805-0361750 Anna Arengård

Vård och behandling

Behandling

Bevakning:

Åtgärd i enskilda ärendet

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Yttrande i tid P2 2018

Yttrande i tid 2018

Lång väntetid på behandling vid stroke

En man uppsökte akutmottagning med yrsel och obalans. Mannen fick vänta i 13 timmar på undersökning på akuten. Mannen menar att han hade tydliga tecken på stroke och att det inte är acceptabelt att han fick vänta så länge. Ingen undersökning med magnetröntgen gjordes. Mannen fick vänta ytterligare ca 6 timmar på en vårdavdelning på behandling. Mannen har idag bland annat problem med balansen och menar att hans kvarstående besvär hade kunnat vara lindrigare om de hade undersökt och behandlat honom tidigare. Mannen är mycket nöjd med behandlingen som följde på avdelningen.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att mannan sökte akut för yrsel och balansrubbningar vilket oftast beror på något annat än stroke. Av den anledningen var det inte befogat med strålning mot hjärnan. Det var därför heller inte aktuellt med propplösande behandling. Då ytterligare besvär senare tillkom, så som svaghet i ena kroppshalvan, tillkallades strokeläkare och en datortomografi beställdes. Vårdgivaren erbjuder en telefontid med sjuksköterska eller läkare för att diskutera vårdtiden. Anmälaren vidhåller att han borde ha fått ett tidigare omhändertagande. Efter att man beställt en undersökning med röntgen fick han vänta på den i 6-7 timmar vilket han inte anser är ett gott omhändertagande och bidrar till att han idag har bestående gångsvårigheter. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0377279 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Minna Rimbe	Otillräcklig smärtlindring En man med grova smärtor kördes med ambulans till akutmottagning på ett akutsjukhus. På akutmottagningen fick han smärtlindring och det konstaterades att smärtan var muskulärt och han fick åka hem. Utan förskriven medicin att hämta ut på apoteket fick åka hem samt utan sjukresa. När smärtlindringen började gå ur kroppen hade han exakt lika ont som när han åkte in med ambulans. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beklagades att patienten inte var nöjd med den vård han hade fått och det beskrevs att mannen kom till akuten med ömhet över muskulaturen på vänster sida av bröstkorgen samt över bicepsmuskeln. Bedömningen blev muskulär smärta som inte utreds vidare med röntgen eller ultraljud. Smärtlindring med receptfria läkemedel gav lindring och rådet blev även att åter söka vård vid försämring eller tillkomst av nya symtom. Patienten frågade inte efter mer smärtlindring vilket hade givits vid behov. Han tog inte heller upp något önskemål om hemtransport eller recept. De rekommenderade läkemedlen är receptfria och kombination av två receptfria läkemedel är bra förstahandspreparat. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0383069 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Tua Myhrman	Synpunkter kring operationer av pojke En pojke opererades vid ett akutsjukhus efter en trafikolycka. Pojkens pappa som hör av sig till förvaltningen har frågor och synpunkter rörande behandlingen och resultatet av de operationer som skedde av ena benet. Han menar att sjukhuset medgett att ett misstag begåtts, misstaget kommer att innebära att pojken får ett dubbelt så stort ärr än det var tänkt från början. Åtgärd: Yttrande inhämtades från läkare verksam vid berörd mottagning. Han redogjorde för hur patienten omhändertagits efter olyckan. Han hade bland annat opererats akut en tid efter att han lagts in och därefter genomgått definitiv kirurgi några dagar senare. Ytterligare en tid senare kunde såren täckas med delhudstransplantat, ett hudtransplantat från låret förstördes under operationen och man var då tvungen att ta ytterligare ett transplantat från det andra låret. Patienten har därefter följts på mottagningen och det har konstaterats att hans fraktur är i god läkning och att delhudstransplantat har läkt in. Läkaren resonerade därefter kring händelseförloppet. Han informerade om att patientens fall diskuterats i verksamheten efteråt och att de komplikationer som skedde också förts upp för allmän diskussion. Åtgärder har vidtagits för att säkerställa att risken för att detta sker igen minimeras. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0389879 Vård och behandling Behandling Bevakning: Vårdrelaterade infektioner Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Minna Rimbe	Problem efter operation En man opererades i armbågen tre gånger och besvären kvarstår. Det visade sig att besvären kom från axeln och nacken istället och strålade ut till armbågen. Läkningen gick långsamt pga. infektion och han hade skrivits ut allt för tidigt från sjukhuset. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beskrevs att vid tillfällen patienten var på sjukhuset hade man inte upplevt några problem men naturligtvis är det beklagligt att anmälaren hade upplevt dåligt bemötande. Kliniken tar åt sig kritiken gällande bemötandet och hygiensynpunkter. Genomgång av journalen har gjorts. Patienten sökte med anledning av domningar i vänster arm. Det framkom då i anamnesen att han tidigare opererats två gånger på höger armbåge och han kände igen symtomen i vänster armbåge. Besvären var identiska med högra armbåge. Det fanns neurologiska undersökningar som visade nervinklämning i armbågsnivå och han opererades. Han återkom lite ett år senare och hade berättat att han blev bättre först men kort senare blev sämre igen. Han hade få permanent känselnedsättning i ring- och lillfinger vänster hand. Bedöms att han hade kvar nervkompression och förflyttning av nerven. Efter operationen hade han infektion som behandlades med antibiotika. Eftersom nervpåverkan var kvar opererades han igen men efter operation fanns besvären kvar och nya neurofysiologiska undersökningar finner man misstanke om påverkan från nacke/axlar nivån som undersöks vidare med en magnetkameraundersökning av halsryggen. Därefter skickas remiss till neurokirurgen för bedömning. En översyn av rutiner tex gällande hygien ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framfört att han är nöjd med yttranden. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0394079 Vård och behandling Resultat Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Minna Rimbe	Skada av en operation En kvinna genomgick en operation av en cysta i äggstocken på ett akutsjukhus. Operationen blev betydligt större och en del av tarmen och njuren skadades enligt anmälaren. En del av tarmen opererades bort. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och överläkare vid akutsjukhus, kvinnor-barn kliniken. De vill djupt beklaga de komplikationer, upplevelser och besvär som patienten haft efter sin operation. Det var en komplex operation och anmälaren drabbades av tre allvarliga komplikationer, vilket också är extremt ovanligt. De förstår att det inneburit mycket stora påfrestningar och lidande och de analyserar fallet noga för att göra allt de kan för att något liknande inte ska upprepas. Händelsen har lärt dem att lägga än större vikt vid informationen till patienten innan operation. De hänvisar patienten att göra en anmälan till patientförsäkringen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet har anmälts till patientförsäkringen och till inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0403757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Bristande undersökning på akutmottagning En kvinna hade remiss från husläkare med önskemål om skiktröntgenundersökning. Efter flera timmars väntan på närakutmottagningen avvisades önskemålet om röntgenundersökning och kvinnan fick gå hem. Hon är besviken över att inte ha fått hjälp. I yttrandet från områdeschef på akutkliniken förklarades att då skadan inte var helt akut bedömdes det att fortsatt utredning kunde skötas av primärvården vilket anmälaren fick information om. De röntgenfynd som uppmärksammades var inte relaterade till det akuta traumat. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1806-0406654 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Läkemedel Cancer Diskriminering Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Utebliven undersökning ledde till att kvinna avled En son framför att en akutmottagning vid ett sjukhus inte tog hans avlidne mors psykiatriska hälsa på allvar. Familjen hade på grund av moderns psykiatriska hälsotillstånd bett sjukhuset att inte berättar om den nyupptäckta tumören för den nu avlidne modern. Trots detta fick modern information om sin tumör. Sonen menar att moderns cancer förvärrades efter provtagning/undersökning och ingen medicinering förskrevs. Sonen är också kritisk till att vården trots kännedom om tydliga symtom inte gjorde någon undersökning. Man anser att vården inte har brytt sig då modern var en gammal invandrarkvinna. Yttrande har inkommit från ansvarig chef som beklagat sorgen. Man bedömde att tyvärr inte finnas det någon möjlighet till operation eller annan botande behandling. Familjens önskemål beaktades men samtidigt har vården en skyldighet att ge information till patienter om deras hälsotillstånd och den planerade vården. Detta gäller speciellt vid allvarlig och livshotande sjukdom. Man kunde därför inte undanhålla information från patienten men ordnande under vårdtiden att hon även bedömdes av en psykiatriker. Man har beklagat och tagit kritiken till sig att vården inte lyckades att koordinera så att alla anhöriga var närvarande när information lämnades till patienten. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0422670	Catarina Cassel Rydholm	Brister i behandling, bemötande på akutmottagning En kvinna sökte akutmottagning med besvär från ansiktet. Hon upplevde läkaren okoncentrerad. Han glömde informera, skicka prover och remiss.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande		Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientområdeschef. Han beskriver att behandling sattes in vid tillfället för vårdbesöket så behandlingsmässigt skedde ingen försening trots att proverna inte skickades iväg. Men han menar också att detta givetvis skulle har gjorts. Information och instruktion till anmälaren gällande hantering av ögat nattetid finns inte noterat i journalen vilket är en brist. Kliniken ska se över introduktion för nyanställda läkare. Behandlande läkare är kontaktad och handläggning av de symtom anmälaren hade ska specifikt tas upp med honom. Behandlande läkare ber om ursäkt för att han brast i information till anmälaren. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0426470	Catarina Cassel Rydholm	Avvaktan efter vattenavgång, barnet dog i magen En kvinna väntade sitt första barn. Vattnet gick i vecka 36. Hon åkte in till förlossningen som gjorde sedvanliga kontroller och därefter avvaktade med återkommande kontroller. Vid en kontroll hittades inte barnets hjärtljud. Anmälaren undrar varför hon inte sattes igång direkt efter vattenavgången? Paret känner sig felbehandlade. De har även synpunkter på bemötandet.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Ärendet avslutas på förvaltningen i befintligt skick då handläggning och utredning påbörjats på Inspektionen för vård- och omsorg.
Bevakning: Förlossning och eftervård		

E-post -> Skrivelse		Nyförlöst hänvisad till gynekologisk akutmottagning
Akutsjukhus		En nyförlöst kvinna som gjort kejsarsnitt var på återbesök på sjukhuset med sitt barn. Hon bad att någon skulle titta på operationssåret som vätskade men blev hänvisad från förlossningen till gynekologisk akutmottagning med lång väntetid och ett litet barn.
V1807-0428270	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		
Vård och behandling		Åtgärd: Yttrande har inkommit från vårdenhetschef på gynekologisk akutmottagning. Hon beklagar anmälarens upplevelse av att bli hänvisad till olika instanser där ingen tar ansvar och att deras målsättning är att alltid ha patienten i centrum och att vårdens övergångar blir så smidiga som möjligt. På det aktuella sjukhuset tillhör en patient som skrivits ut från BB-avdelningen direkt gynekologisk mottagning och akutmottagning. Om barnmorskan på BB-mottagningen bedömer att en läkarundersökning är nödvändig får kvinnan gå till gynekologisk akutmottagning. Vårdenhetschefen kommer att kontakta aktuella mottagningar för att förtydliga riktlinjerna. Vad gäller väntetider på gynekologisk akutmottagning så görs en bedömning av patienterna på strikta medicinska grunder för att hålla en hög medicinsk säkerhet. De försöker om möjligt att prioritera nyförlösta patienter. I det aktuella fallet gjordes en korrekt medicinsk prioritet och bedömning. Kliniken tar synpunkterna på stort allvar och arbetar hela tiden med förbättringar. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Nekad besökstid		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Förlossning och eftervård		

E-post -> Skrivelse		Lämnades utan omvårdnad vid akutmottagning
Akutsjukhus		Anmälaren lämnades utan omvårdnad vid akutmottagning vid sjukhus. Hon plågades av smärtor under längre tid på sjukhuset.
V1807-0429649	Mats Haapanen	
Omvårdnad		
Personlig omvårdnad		Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för platsbristen inom sjukhuset. På grund av denna brist tvingades anmälaren alltför länge stanna kvar vid akutmottagningen, trots att det fattats beslut om inläggning. Detta beklagades i yttrandet. I yttrandet redogjordes också för vårdinsatser, bland annat insatser mot den smärta som anmälaren led av. Yttrandet beskrev den arbetsbelastning som rådde hos vårdgivaren. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Yttrande sent P1 2018		
Yttrande sent 2018		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0434549 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Bristfällig undersökning Anmälaren led av smärta i benet och uppsökte läkare. Denne bedömde att anmälaren drabbats av infektion. Någon undersökning med röntgen genomfördes inte. Smärtan bestod, förvärrades. Även vid nästa besök vägrades anmälaren undersökning med röntgen. Annan vårdgivare kunde senare konstatera att anmälaren led av fraktur, något som tidigare hade kunnat fastslås genom undersökning med röntgen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att läkaren gjorde felaktig bedömning och att läkaren har tagit lärdom av misstaget. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0436377 Johan Karlsson Vård och behandling Behandling Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Vård och behandling som gavs innan maken avled En kvinna anmäler den vård och behandling som hennes make fick på ett akutsjukhus ortoped- och intensivvårdskliniker innan han avled. Åtgärd: I de yttranden som förvaltningen tog emot från de ansvariga vid de kliniker på akutsjukhuset där patienten vårdades innan han avled går man nogsamt igenom och besvarar de frågor som anmälaren formulerat i sin anmälan. Frågorna gällde de medicinska bedömningar man gjorde på sjukhuset. Man beklagar också patientens djupt tragiska och oväntade bortgång och man upprepar att man bjuder in till möten om kvinnan önskar det.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0436749 Mats Haapanen Kommunikation Empati	Okänslig provtagning Anmälaren anser att personalen som genomförde blodprovstagningen var okänslig, anmälaren hade tidigare gett information om att hon var känslig för sådana provtagningar. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att vårdgivaren har upprättat rutiner för blodprovstagningar, bland annat ska man inte ska "sticka" patienten fler än två gånger vid ett och samma provtagningstillfälle. Ärendet har diskuterats i medarbetargruppen, enligt yttrandet. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0437370 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling	Vård och omvårdnad av barn på neonatalavdelning En liten pojke föddes för tidigt. Pojken vårdades initialt på en neonatalavdelning på ett sjukhus men fick sedan flytta till ett annat sjukhus. Modern är missnöjd över flytten och anser att pojken försämrats i sitt hälsotillstånd och att personalen inte följer rutiner. Pojken har bland annat fått en skada på näsan efter en mask till andningshjälpmedlet han behöver. Personalen har heller inte bytt sond eller mätt pojkens huvudomfång i tid, vilket är ordinerat. Helst vill modern flytta tillbaka med pojken till den första neonatalavdelningen eller till ett annat sjukhus om det går.
Vård och behandling Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)	Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientområdeschef, patientområde sjuka nyfödda barn. Han beskriver att barnet är född extremt tidigt och vårdtiden har varit mycket komplicerad. De bedömer inte barnets ökade instabilitet som en vårdskada. Hans grundsjukdom samt även förändringar i medicinering kan ha bidragit till instabiliteten. Patientområdeschefen strävar efter att bedriva en högkvalitativ vård med barnet och hela familjen i fokus. De har också haft regelbundna samtal mellan patientområdesledningen och föräldrarna. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0439254 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missad undersökning Efter ett sjukhusbesök gipsades en kvinnans arm och hon skickades hem utan några smärtstillande mediciner. Kvinnan fick åter åka till sjukhuset på grund av sina smärtor och där kom det fram att personal hade glömt att röntga höften. Hon blev opererad.
	Åtgärd: Yttrande har inkommit från vårdenhetschef samt verksamhetschefen som konstaterat att man försöker att när det behövs på jourtid, efter läkarordination, skicka med läkemedel hem så att det ska räcka för patientens behov fram till det att apoteken har öppet. Man har bett om ursäkt för att man inte ordnande detta för patienten. Man kommer att berätta om händelsen, avidentifierat, i personalgruppen för att tydliggöra vikten av detta vid hemgång från akutmottagningen. Man har beklagat att diagnosen fördröjdes samt att smärtstillningen efter akutbesöket inte skickades med som tänkt. Enligt journalanteckning avstod patienten dock röntgen av höft på eget bevåg då smärtan släppt. Anmälaren efter att yttrandet översänts har hört av sig och framfört att vårdgivaren trots allt borde ha undersökt henne. Kommer överens att detta framförs till vårdgivaren vid avslutsbrev. Ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0440449 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Utlovad undersökning inte påbörjad Patienten har behandlats för cancersjukdom. Han genomgick operation. Uppföljande kontroller planerades och påbörjades. Under senaste våren insjuknade patienten i influensa och blev inlagd på sjukhus. En vidare undersökning utlovades, men enligt anmälaren har en sådan inte påbörjats. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd chef redogjordes för medicinska bedömningar och vårdplanen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0443654 Moses Hadi Vård och behandling Resultat	Skadad efter injektion En man framför att han har blivit allvarligt påverkad och skadad efter en injektion inför en magnetkameraundersökning. Yttrande har inkommit från funktionsområdeschef som konstaterat att magnetkameraundersökningen gjordes utan injektion av vare sig intravenöst kontrastmedel eller lugnande medicin. Man har mycket strikta rutiner för dokumentation av all medicinering som ges av kliniken i samband med undersökningar. Att man i detta fall skulle ha gjort avsteg från rutiner och injicerat något läkemedel utan vederbörlig dokumentation är något som man håller för mycket osannolikt. Man har beklagat de besvär som patienten har upplevt efter sin undersökning vid kliniken. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse		Bristande vård och kommunikation
Akutsjukhus V1807-0444172	Sari Kokkonen Nassef	En kvinna med en hormonbristsjukdom sökte till en akutmottagning. Kvinnan hade börjat må dåligt och visste att hon skulle behöva få hormonet intravenöst för att må bättre. Läkaren fokuserade på hennes lätt förhöjda sockervärde istället för den akuta hormonbristen och ville inte ordinera mer hormon. Detta gjorde att kvinnans återhämtning fördröjdes med flera timmar. Åtgärd: I yttrande från verksamhetschefen och patientsäkerhetsläkare beskrev de att av dokumentationen att döma har man resonerat adekvat och agerat korrekt rent medicinskt. Samtidig förstod de att kvinnan kände sig otrygg. Kvinnan hade fått hormonet intravenöst i ambulansen och detta borde räcka under många timmar även om kvinnan kände igen symtomen av brist på hormonet. Verksamhetschefen och patientsäkerhetsläkaren beklagade också att kvinnan fick vänta länge och ansåg att det var värdefullt för verksamheten att få veta när någonting brustit och förmedlade även dessa synpunkter till berörda personer. Dessutom hade man skrivit i journalen att kvinnan har diabetes typ 1, men ändrat till diabetes typ 2 som är den korrekta diagnosen. Kvinnan fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Delaktig		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

E-post -> Skrivelse		Smärtsam förlossning & undermålig BB-avdelning
Akutsjukhus		En kvinna genomgick en smärtsam och långdragen förlossning där hon upplevde att läkaren inte lyssnade till hennes oro och tidigare erfarenhet av akut kejsarsnitt. Kvinnan hade blivit igångsatt med värkstimulerande läkemedel för normal förlossning, men värkarbetet fick avbrytas för akut kejsarsnitt. När barnet väl var ute fick familjen komma till en BB-avdelning där det läckte in regnvatten och serverades mögligt bröd. Denna förlossningsupplevelse har gjort att kvinnan inte vill skaffa fler barn och att hon inte längre känner tillit till sjukvården.
V1807-0447272	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling Behandling		
Vård och behandling Kost,nutrition		Åtgärd: Yttrande inkom från patientflödeschefen som beskrev att det hade gjorts en förlossningsplanering med plan om igångsättning av förlossningen innan barnet blev för stort. Man bestämde också att akut kejsarsnitt skulle göras om förlossningsförloppet avstannade. Kvinnan bestämdes för igångsättning i graviditetsvecka 38. Förlossningen sattes igång på eftermiddagen och kvinnan gick in i värkarbete några timmar senare. Narkosläkare tillkallades för att sätta en kateter för ryggbedövning vars läge senare justerades. Förlossningsarbetet hade normal hastighet men kvinnan var vid det laget uppgiven, helt slut och blödde i överkant. Ansvarig läkare tillkallades och beslutade om akut kejsarsnitt som gjordes med kvinnan nedsövd, därav orsaken till att fadern och barnet inte tilläts vara på uppvaket utan fick vara på förlossningen. Barnet mådde dock bra från start, enligt patientflödeschefen. Tyvärr fanns inget BB-rum till familjen de första timmarna utan familjen fick vara på ett intagningsrum på förlossningen, vilket ibland är nödlösning. Kvinnan ifrågasatte varför familjen inte kunde komma till BB-avdelningen tidigare eftersom det fanns lediga rum där. Orsaken var att det inte fanns tillräckligt med personal för att bemanna rummen. Patientflödeschefen beklagade också att det funnits mögliga smörgåsar och gamla mejeriprodukter i kylskåpet. Vidare beklagade patientflödeschefen att verksamheten brustit och avvikit från rutinerna gällande bemötande och kommunikation gentemot paret. Rent medicinskt hade man inte avvikit från rutiner och den uppgjorda planeringen, men det var olyckligt att upplevelsen blev så negativ för paret avslutade patientflödeschefen. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning:		
Förlossning och eftervård		
Yttrande i tid P1 2018		
Yttrande i tid 2018		

E-post -> Skrivelse		Långdragen förlossning under fyra dagar
Akutsjukhus		En kvinna vars samtliga kvinnliga familjemedlemmar genomgått kejsarsnitt vid barnafödsel, hade en förlossning som drog ut på tiden till fyra dagar och som ändå avslutades med akut kejsarsnitt. Kvinnan upplevde att hon nära nog måste dö för att läkaren skulle gå med på att utföra ett kejsarsnitt.
V1807-0447372	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Delaktig		Åtgärd: Yttrande inkom från patientflödeschefen som beskrev att kvinnan var förstföderska med normal graviditet. Vid undersökning i graviditetsvecka 41 upptäcktes att det förelåg en minskad mängd fostervatten. Enligt klinikens rutin påbörjades igångsättning med fyra olika igångsättningsmetoder. Kvinnan gick in i värkarbete efter två dygn. Förlossningen pågick normalt på det tredje dygnet men därefter avstannade värkarbetet och man beslutade om kejsarsnitt. Chefen menade att man rent medicinskt inte avvikit från rutinerna men paret borde på ett tidigt stadium fått information om planeringen. Vidare beklagade chefen det dåliga bemötandet från flera barnmorskor som anmälaren tagit upp i sin anmälan. Kvinnan och hennes partner har haft ett uppföljande samtal med ansvarige läkaren om den negativa upplevelsen och kvinnans önskemål om planerat kejsarsnitt vid nästa graviditet har dokumenterats och kommer att beviljas. Anmälaren tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Förlossning och eftervård Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0449472	Sari Kokkonen Nassef	Bristande information och omvårdnad vid förlossning En förstföderska upplevde brister i vård, behandling, information och omvårdnad i samband med förlossningen och BB-vården. De olika barnmorskorna kom med olika råd om hur hon skulle amma och sköta barnet. Dessutom ansåg kvinnan att det saknades samordning mellan de olika aktörerna och avdelningarna på sjukhuset. Åtgärd: I yttrande från patientflödeschefen beskrevs kvinnans graviditet. Patientflödeschefen hade svårt att uttala sig om kvinnan låg kvar onödigt länge på förlossningen på grund av brist på kommunikation mellan de olika avdelningarna, men vårdtiden på förlossningen borde vara längre än vanligt med tanke på den typ av problematik som kvinnan hade: låga värden av blodplättar, kvarliggande ryggbedövning för smärtlindring samt stor blödning efter kejsarsnitt. Däremot beklagade patientflödeschefen att det tog fyra timmar innan kvinnan fick träffa sin son, det borde ha skett mycket tidigare. Hen kan heller inte förklara varför kvinnan och hennes man inte fick någon guldbricka med fika och smörgåsar som ju är brukligt efter förlossningen och hen beklagade också att detta inte blev så för det nyblivna föräldraparet. Det var också oacceptabelt att föräldraparet kände sig ifrågasatta. Varför det skrevs i journalen att amningen fungerade trots att den inte gjorde det kunde patientflödeschefen inte förklara. Slutligen ville patientflödeschefen som medicinskt ansvarig för förlossningsvården beklaga att upplevelsen blev så negativ. Som ansvarig chef tog hon på sig att förhindra att liknande situationer uppkommer igen gällande de påtalade bristerna kring kommunikation mellan avdelningarna, vården på uppvaket samt bristande samarbete och kommunikation mellan personalen på BB. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av så ärendet avslutas på förvaltningen.
Kommunikation Information Omvårdnad Personlig omvårdnad Bevakning: Förlossning och eftervård		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0449672	Sari Kokkonen Nassef	Anser att kvinna och barn utsattes för livsfara i samband med förlossning En gravid kvinna kom till förlossningen efter att fostervattnet gått. Trots att fostervattnet var grönfärgat och det fanns tecken på att barnet inte mådde så bra, fick hon ändå vänta över ett dygn på att bli förlöst. Förlossningen avslutades med ett akut kejsarsnitt och kvinnan och hennes make anser att hon och barnet utsattes för livsfara på grund av att de fick vänta så länge. Åtgärd: Yttrande inhämtades från patientflödeschefen som verkligen ville beklaga den upplevelse kvinnan haft men hens bedömning var att förlossningen handlades enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Även om fostervattnet var grönt var den elektroniska fosterövervakningen av barnets hjärtfrekvens normal. När modern fick tillkomst av feber blev också värdena för den elektroniska fosterövervakningen avvikande. Då även värdet på mjölksyra steg togs beslut om akut kejsarsnitt. Patientflödeschefen beklagade också att paret upplevt bristande stöd från personalen med långa väntetider, vilket de borde fått mellan åtgärderna. Anmälaren tog del av yttrandet, men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Förlossning och eftervård		

E-post -> Skrivelse

Akutsjukhus

V1807-0449872 Sari Kokkonen Nassef

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Bevakning:

Förlossning och eftervård

Gravid skickades hem utan kontroll

En gravid omföderska vars förlossningsvärkar startat, kom till förlossningsavdelningen. Hon undersöktes av barnmorska först men skickades sedan ut för att återkomma efter ett par timmar. När hon var tillbaka på förlossningen var hennes värkar kraftigare och tätare men hon skickades tillbaka till hemmet utan ny undersökning. Efter ett par timmar kände kvinnan barnets huvud komma ut och åkte i ilfart till sjukhuset. Barnet föddes efter en kvart. I efterhand är kvinnan kritisk till varför hon skickades hem utan att bli undersökt en andra gång, vilket också den förlösande barnmorskan ansåg.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen och ansvarig barnmorska. Verksamhetschefen beskrev förlossningens tre olika faser: latensfasen- då kroppen förbereder sig för förlossning i form av värkar, öppningsskedet- då livmodertappen vidgas så att barnet kan komma ut och värkarna blir starkare och mer regelbundna samt utdrivningsskedet- då kvinnan får krystvärkar som leder fram till att barnet kan födas. Ibland kan det vara svårt att bedöma när latensfasen övergår i öppningsskedet särskilt hos en omföderska och man kan då behöva göra en ny bedömning med ett par timmars intervall. Det var det som hände med kvinnan då hennes värkar glesats ut från var femte minut till var nionde minut och barnmorskan bedömde att kvinnan var kvar i latensfasen. Kvinnan hade fått en tid för ny bedömning sex timmar senare. Vad gäller klagomålet att det inte genomfördes en andra undersökning menade verksamhetschefen att det inte behöver betyda en fullständig vaginal undersökning utan kan baseras på en så kallad kardiotokografimätning (CTG-mätning) som samtidigt registrerar barnets hjärtverksamhet och kvinnans värkaktivitet. Verksamhetschefen bedömde att barnmorskan handlagt kvinnans förlossning enligt gällande rutiner och riktlinjer. Då det var mycket svårt att förutspå att kvinnans förlossning skulle gå så snabbt samt att platsläget på förlossningskliniken var ansträngt valde man lösningen att skicka hem henne i sex timmar. Både verksamhetschefen och barnmorskan beklagade att kvinnans förlossningsupplevelse inte blev den hon hoppats på och att hon känt oro för sig själv och för sin baby. Kvinnan tog del av yttrandet och menade att hon förstår att platsläget var ansträngt men hade ändå önskat att hon hade kunnat få stanna kvar på förlossningen för observation. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0450179 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Missfall En gravid kvinna började blöda på vecka 12 och fostret hade dött på vecka 6. Hon fick information om att missfall kommer att ske naturligt men ingenting hände under två månader. Hon kontaktade sjukhuset och då skulle hon göra en medicinsk abort hemma. Hon blödde dagligen under tre månader och fick skrapas eftersom blödningen gick inte över. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beklagas att förloppet efter missfallet blivit så komplicerat och långdraget och beskrevs att första blödningen tolkades som uteblivet missfall men man brukar avvakta då missfallet brukar fullbordas inom 1–2 veckor vilket är skonsammast för kroppen samt minskar risken för komplikationer. Enligt journalen hade man planerat för uppföljning inom öppenvården men oklart när det var tänkt att göras. Patienten hörde av sig efter nio dagar och pga. att det fanns graviditets rester kvar i livmodern ordinerade läkaren medicinsk behandling vilket följer behandlingsprinciper. Senare konstaterades att den medicinska behandlingen inte hade haft full effekt och att skrapning behövdes. Här borde man ha informerat patienten att höra av sig om någon kraftigare blödning inte skett inom 2 veckor eller erbjudit ett återbesök efter samma tid. Kliniken tar lärdom av patientens upplevelse att uppföljningen inte fungerade tillfredsställande. En översyn av rutiner har gjorts för att undvika att händelsen upprepas. Om patienten önskar kan kliniken ordna med kuratorkontakt för psykologuppföljning. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0450449 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Brister och sjabbel i undersökning av barn Ärendet rör ett barn som plågades av smärta. Barnet anlände till akutsjukhus. Efter lång väntan fick hon återvända till hemmet med löfte om att bli inskriven följande dag. Då barnet åter kommer till sjukhuset ifrågasätter personalen löftet om inläggning. Därefter påbörjas en undersökning som föräldrarna är starkt kritiska mot. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att det vid barnets återbesök uppstod missförstånd kring undersökningen med ultraljud vilket fördröjde undersökningen. Av yttrandet framgick att det brustit i kommunikationen kring olika beslut och ändringar av beslut samt otydligt besked om tidpunkt för undersökning. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse	Fel uppgifter i journalen
Akutsjukhus	Anmälaren påtalade bland annat att det finns fel uppgifter i journalen.
V1807-0459149 Mats Haapanen	
Patientjournal och sekretess	
Dokumentation i journal	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Bevakning:	
Akutmottagning/närakut/husläkarjour	
E-post -> Skrivelse	Blandat ihop två syskon i vårdkontakt
Akutsjukhus	En kvinna skulle göra en undersökning men vården tog fel och trodde att det var hennes tvillingsyster. Röntgensvar var inlagt på fel syster.
V1807-0463470 Catarina Cassel Rydholm	
Administrativ hantering	
Brister i hantering av prover/provsvar	Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på kliniken. Hon beskriver att ingen förväxling har skett och att inga bilder fanns i anmälarens journal. Sköterskan observerade däremot inte att anmälaren uteblivit från det tidigare tillfället och att hon därmed var där för första gången. Hon beklagar oron som detta har orsakat. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse	Lång väntan på akuten med svår smärta
Akutsjukhus V1807-0463572 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	En man kom in till akutmottagning med svåra buksmärtor. Han blev otrevligt bemött och fick vänta länge på att läkaren skulle undersöka honom. Det visade sig att mannen hade en brusten blindtarm som krävde operation. Buken infekterades och det var svårt att hitta rätt antibiotika för att häva infektionen. På vårdavdelningen var det otryggt med personalen och deras kompetens. Det var brister i information och kunskap om mannens tillstånd och prognos.
Vård och behandling Bemötande	Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beskrev mannens vårdtillfälle. Han hade kommit till akutmottagningen vid sjutiden på kvällen. En och en halvtimme senare bedömdes han behöva operation som genomfördes sent samma kväll. Då sågs att blindtarmen hade brustit, vilket en fjärdedel av patienter med akut blindtarmsinflammation drabbas av, förklarade verksamhetschefen. Mannen hade också oturen att drabbas av både varansamling i buken och tillfällig förlamning i tarmarna, vilka är ovanliga komplikationer. Verksamhetschefen menade vidare att trots att det var en ansträngd månad mannen hamnade på sjukhus, har akutkliniken klarat den ökade belastningen och något fel har inte begåtts. Den vårdavdelning mannen hamnade på har mycket stor erfarenhet av akut blindtarmsinflammation, personalen är ytterst kompetent, förklarade verksamhetschefen. Mannen blev sjukare än vanligt av sin blindtarmsinflammation men med den behandling som utfördes var det aldrig fara för mannens liv, enligt verksamhetschefen. Anmälaren tog del av yttrandet och menade att svaren var generaliserande och gick inte på djupet. Mannen hade fått vänta flera timmar obevakad och med svåra smärtor innan han skickades till röntgenundersökning. Mannen är dessutom ung och frisk i övrigt så att han skulle få samtliga komplikationer trots att dessa är ovanliga är anmärkningsvärt, menade anmälaren. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0464872 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Sari Kokkonen Nassef	Akutmottagning satte ut livsviktiga läkemedel En man med svår smärtproblematik åkte till akutmottagningen. Därifrån överfördes han till en vårdavdelning på sjukhuset för att sedan skickas till ett rehabiliteringshem. Efter två veckor där visade det sig att mannen endast fått läkemedel mot smärta och att hans övriga mediciner blev utsatta på akutmottagningen. Dottern undrar nu varför man satte ut hans blodförtunnande, blodtrycks- och diabetesmediciner. Åtgärd: I yttrandet från ortopedläkaren beskrevs att mannen kom in till sjukhuset för mobilisering på grund av svåra ryggsmärtor. Då mannen inte behövde inneliggande vård på ett akutsjukhus övertogs han för mobilisering av en rehabiliteringsklinik. Mannen var inneliggande ett dygn på sjukhuset och under den tiden administrerades tyvärr inte hans ordinarie läkemedel. För att patienterna ska få sina ordinarie läkemedel görs läkemedelsavstämning på akutmottagningen och på avdelningen. I läkemedelsjournalen har inga läkemedel satts ut under mannens vårdtid på sjukhuset. Däremot beklagade ortopedläkaren att mannen inte fått sina ordinarie läkemedel under det dygn han vårdades på sjukhuset. Anmälaren har tagit del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1807-0471872 Vård och behandling Resultat	Sari Kokkonen Nassef	Misslyckad operation En man genomgick en operation. Operationen misslyckades och mannen har fortfarande lika mycket besvär som innan operationen. Dessutom har han fått vänta länge för att få en ny operationstid. Åtgärd: I yttrandet beskrevs den navelbråcksoperation som mannen genomgått. Tyvärr hade mannen fått återfall och fick då en ny bedömning. Ny operation genomfördes med nätplastik. Sektionschefen beklagade att mannen upplevt svårigheter att få kontakt med mottagningen och få ett återbesök för bedömning efter den första operationen. Sektionschefen menade vidare att mottagningen självklart måste förbättra handläggningen och snabbare bemöta opererade patienter som har synpunkter på operationsresultat. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av så ärendet avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0476870	Catarina Cassel Rydholm	Brister i ortopedisk diagnos En kvinna som sökte akutmottagning där röntgenundersökning gjordes blev hemskickad utan åtgärd. När hon själv gick vidare med annan undersökning visades en fraktur och andra orsaker till smärtan vilket lett till sjukskrivning.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på akutkliniken på sjukhuset som beskriver de röntgenundersökningar som gjordes och de preliminära bedömningarna som uppgav att skelettskada inte förelåg. Läkaren följde då de behandlingsrekommendationer som finns för ryggskador utan misstanke om fraktur. Han beklagar att skadan inte kunde diagnostiseras. Patientsäkerhetsansvarig läkare på ortopedkliniken har gjort en genomgång av ärendet. Han menar att med den information som undersökningarna gav förelåg inte någon risk för allvarlig akut ytterligare utrednings- eller behandlingskrävande skada som rimlig. Vid diskussion med ryggspecialist rekommenderades ytterligare röntgenundersökningar om besvären kvarstod en längre tid. Hänvisning från akutmottagningen gjordes till vårdcentralen vid försämring eller utebliven förbättring. Tidigare konstaterande av fraktur hade inte förändrat behandlingsförloppet. Ur ortopediskt perspektiv ter sig undersökningar och bedömningar som adekvat praxis och i enlighet med vetenskap och erfarenhet. Enligt verksamhetschef på röntgenkliniken kan ingen skelettskada påvisas efter gjorda undersökningar och inte heller vid eftergranskning. Anmälaren har tagit del av yttranden och har fått svar på sina frågor. Hon vill att ärendet därmed avslutas.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0479469	Tua Myhrman	Fick felaktig diagnos utan ordentlig utredning En kvinna fick av en läkare efter undersökning vid ett akutsjukhus en diagnos. Kvinnan tyckte att informationen om diagnosen var luddig och oklar och önskade därför utredning med magnetkameraröntgen samt remiss för ny medicinsk bedömning. Denna magnetröntgenundersökning visade att kvinnan fått en felaktig diagnos och hon fick också annan information från den läkare hon fick träffa vid en specialistmottagning. Kvinnan anser att det är allvarligt att patienter får en allvarlig diagnos utan tillräcklig grund och har synpunkter på läkarens information vid akutsjukhuset.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Yttrande inhämtades från den läkare anmälaren träffat som redogjorde för vad som diskuterats under besöket. Hon informerade bland annat om att den medicinska bedömningen var att det inte förelåg sådan påverkan på hörselnerven som anmälaren menade att hon informerats om, men att det planerades för en uppföljning för att vara helt säker. Anmälaren hade således inte fått denna diagnos utan en annan. Hon beklagade att anmälaren uppfattat läkarbesöket som luddigt och menade att det uppenbarligen förelegat missförstånd. Hon var ledsen över det och menade att hon tar med sig det i sin framtida yrkesutövning. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen till sjukhuset. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0481470 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Brister i undersökning och diagnos En tonårspojke skadade ett finger. Läkaren som sydde fingret hade inte upptäckt att senan var av, vilket upptäcktes av specialist vid operation. Åtgärd: Yttrande har inkommit från funktionsenhetschef akut barn som informerar om att inom Stockholms läns landsting är gällande princip för vård av kirurgiska tillstånd som uppkommit till följd av skada, att patienter från 15 år omhändertas inom vuxenverksamheten för respektive specialitetsområde. Barnakuten har i detta fall agerat korrekt utifrån dessa riktlinjer. Yttrande har även inkommit från funktionschef, funktion akut, som beklagar och ber om ursäkt att den partiella senskadan inte upptäcktes vid akutmottagningen. Enligt en handkirurg är detta en svår diagnos att ställa och inte att vänta vid den typ av skada som patienten råkat ut för. Diagnos kan också vara svår att ställa i ett akut skede. I läkargruppen kommer de att ta upp: remiss för suturtagning på patienter där senskada inte helt kan uteslutas med samtidig funktionskontroll samt tydlig information om att söka sjukvård igen vid smärta eller nedsatt funktion. De ska även påminna om vikten av tydlig och detaljerad dokumentation kring handskador. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0487170 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande Bevakning: Förlossning och eftervård	Nekas flera gånger att komma till förlossningen En kvinna med värkar ringde till flera gånger till förlossningen men fick inte komma dit innan vattnet hade gått. När hon tillslut kom in hade hon krystvärkar och hann inte få smärtlindring. Åtgärd: Yttrande har inkommit från chefsbarnmorska på förlossningen. Hon beskriver de telefonkontakter som anmälaren och sambon hade med förlossningen och de råd som gavs enligt avdelningens rutiner. Enligt avdelningens riktlinjer ska patienten erbjudas att komma in till förlossningen om det varit fler än två telefonkontakter inom ett dygn. Enligt chefsbarnmorskan är inte vattenavgång nödvändig för att få komma in för kontroll. De beklagar att anmälaren inte fick komma in tidigare och att hon inte kände sig lyssnad på då det är viktigt att man har en dialog med patienterna. De har ett bra samarbete med andra förlossningskliniker i länet och de hänvisar till varandra vid behov. Hon beskriver också att de kontinuerligt jobbar med att förbättra omhändertagandet av patienter både vid personlig kontakt och vid telefonrådgivning. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0489657	Christina Hegefjärd	Lång väntetid på akutmottagning En kvinna föll av sin häst och fick skador i huvudet. Hennes sambo körde henne från sjukhus i annat landsting till akutmottagning där hon blev kvar många timmar utan att få någon undersökning. Hon blev sedan ifrågasatt och personalen ville inte läsa journal från annat sjukhus. Efter bristfällig kommunikation åkte hon hem.
Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0491372	Sari Kokkonen Nassef	Ska omopereras för fjärde gången En man ska omopereras för fjärde gången eftersom de tidigare operationerna misslyckades. Mannen drabbades av komplikationer, bland annat av infektion i operationssåret.
Vård och behandling Resultat Bevakning: Vårdrelaterade infektioner		Åtgärd: Yttrande inkom från patientområdeschef som beskrev de operationer som tidigare genomförts och de komplikationer som uppstått. Infektion är en känd komplikation och risken för infektion anses vara ökad då mannen också har diabetes. Patientområdeschefen bedömde att behandlingen i sin helhet följt vetenskap och beprövad erfarenhet och såg inga hållpunkter för att felaktigheter har begåtts i mannens vård, speciellt i samband med de operativa ingreppen. Mannen hade också nyligen haft ett uppföljningsbesök där han haft tillfälle att diskutera den fortsatta behandlingen. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0492077	Johan Karlsson	Sexuellt ofredad av personal i samband med röntgen En kvinna anmäler att hon utsatts för sexuellt ofredande efter att hon genomgått en ultraljudsundersökning vid ett akutsjukhus.
Kommunikation Sexuella trakasserier		Då anmälaren, som velat avvakta innan förvaltningen begär ett yttrande från vårdgivaren, trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0492670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Resultat Bevakning: Läkemedel	Fel läkemedel med konsekvenser En man sökte specialistvård på sjukhuset. Han fick en läkemedelslösning för behandling av en åkomma som var feldiagnostiserad. Mannen fick en kraftig reaktion som gav konsekvenser. Åtgärd: Yttrande inkom från patientflödeschef på mottagningen. Han beskriver anmälarens besök, den bedömning som gjordes och behandling som sattes in. Vid ett senare besök på annan mottagning uppgav anmälaren att given behandling inte hade haft effekt. Orsaken till att behandlingen sattes in sågs inte vid det besöket utan annan diagnos gavs. Anmälarens beskrivna biverkningar av given behandling är väl kända och förekommer ibland. Han skriver att det är olyckligt att anmälaren inte informerats noggrant om behandlingen. De beklagar den uppkomna situationen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med att han fått felaktig diagnos och därmed en felaktig behandling som gav biverkningar. Han hoppas att detta inte ska hända igen. Med detta tillägg i avslutsskrivelsen kan ärendet därmed avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0500370 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Organisation och tillgänglighet Resultat	Uppskjuten operation gav konsekvens En kvinna sökte sjukhusvård med buksmärtor. Hon planerades för operation men den ställdes in. Efter några månader sökte hon sjukhusvård igen och blev akut opererad. Den uppskjutna operationen orsakade komplikation. Åtgärd: Yttrande har inkommit från sektionschef på sjukhuset. Hon beskriver orsaken till att anmälaren sökte akut och att den planerade operationen ströks på grund av hög arbetsbelastning efter medicinsk prioritering eftersom anmälaren då var besvärsfri. Anmälaren avstod operation under sommarmånaderna men då anmälaren med smärta åter sökte akut gjordes en operation samma dag. Enligt yttrandet har anmälaren varit på återbesök och fått den information hon önskade. Anmälaren har tagit del av yttrandet och i samråd avslutas ärendet därmed.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1808-0503377 Johan Karlsson Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Utredning skickades till tidigare adress En kvinna anmäler att sjukhuset inte skickade sonens neuropsykiatriska utredning till deras nya adress, trots att hon sagt att de skulle flytta. Utredningen kom med rekommenderad post till den tidigare adressen. Kvinnan vet dock inte om utredningen skickats innan eller efter att man folkbokfört sig på den nya adressen. Vidare anmäls att utredningen inte är fullständigt påskriven då psykologens namnteckning inte finns med. Åtgärd: Av yttrandet som förvaltningen begärde framgår att man alltid skickar till den adress där patienten är folkbokförd. Vad gäller att vårdgivaren skickat en utredning utan psykologens underskrift skriver man att man gjorde så för att psykologen var på semester och vårdnadshavaren så snart som möjligt skulle få ta del av det skriftliga utlåtandet. Planen var hela tiden att psykologen skulle skriva under när denne var åter i tjänst, vilket också skedde.

E-post -> Skrivelse	Problem kring läkemedel och omvårdnad
Akutsjukhus V1808-0509969 Tua Myhrman Vård och behandling Läkemedel	En kvinna som uppsökte akutmottagningen vid ett akutsjukhus och därefter lades in på avdelning på sjukhuset upplevde en rad problem. Kvinnan har bland annat synpunkter på att hon inte fick smärtlindring i tid när hon hade mycket ont i huvudet, att hon inte fick hjälp med tvätt och patientkläder förrän efter två dygn och att hon fick en stökig och högljudd sängplats i korridoren på avdelningen. Hon placerades på en avdelning med annan specialitet än den som rörde hennes besvär, hon menar att detta innebar att hon glömdes bort och att läkare och sjuksköterskor på avdelningen inte kommunicerade med henne. Detta gjorde exempelvis att hon fick vänta 13 timmar på smärtlindring som hon skulle få var sjätte timme.
Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Åtgärd: Yttrande inhämtades från de tre berörda klinikerna via chefläkaren på sjukhuset. Chefläkaren beklagade de olägenheter som anmälaren upplevde under sin vårdtid. Verksamhetschefen för akutkliniken redogjorde för vilka tidpunkter som anmälaren fått smärtlindring, hon menade att måhända borde man ha övervägt annan form av smärtlindring eftersom ett visst läkemedel bara kan ges var sjätte timme. Chefen skulle använda sig av anmälarens berättelse i olika forum där medarbetarna diskuterar omvårdnad, detta för att förbättra kvaliteten. Medicinskt ledningsansvarig läkare för den avdelning där anmälaren vårdades beskrev att anmälaren fick träffa läkare vid flera tillfällen under den första dagen, hon fick även smärtstillande som utvärderades fortlöpande. Läkaren beklagade att anmälaren inte fick en ordinarie plats och kände sig sedd, men som vårdplatsläget såg ut var den plats hon fick den enda tillgängliga vårdplatsen vid det akuta tillfället. Specialisten vid den klinik som anmälarens besvär hörde till beskrev att han var involverad i hennes vård under två dagar. Han hade gjort justeringar i hennes läkemedelslista och följde upp henne på avdelningen. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med synpunkter vilka redogörs för i avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.
Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)	
Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/husläkarjour	

E-post -> Skrivelse		Brister i behandling och information
Akutsjukhus		En kvinna har synpunkter på att brister i information har gjort att hon missat möjlighet till behandling denna månad. Hon känner inte längre förtroende för kliniken där hon behandlas.
V1808-0513270	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientflödeschef på aktuell klinik på sjukhuset. Hon beklagar att anmälaren upplevt bristande information. Vid genomgång av händelseförloppet har anmälaren fått för lite information vid själva operationstillfället. Därefter har det varit noggrann uppföljning enligt deras rutiner. Den bokning som därefter gjordes var en felbokning gjord av mottagningen vilket de ber om ursäkt för och att detta borde ha uppmärksammats så att behandling hade kunnat påbörjats. Förklaring ges till de frågor som ställdes till anmälaren och varför. Inkomna synpunkterna ska tas upp på kliniken som ständigt försöker förbättra informationen. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Kommunikation		
Information		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
E-post -> Skrivelse		Bristande information och resultat gällande en operation
Akutsjukhus		En man genomgick en operation efter att han på en resa drabbats av urinvägsinfektion. Han är missnöjd med resultatet och att han inte fick information om de komplikationer som uppstått och de alternativ till operation som fanns att tillgå.
V1808-0519672	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Yttrande inhämtades från biträdande verksamhetschef som beskrev vad som hänt mannen och att han vårdats på infektionskliniken på sjukhuset. Det konstaterades att mannen hade en böld i pungen som öppnades upp och avlägsnades under narkos. Därefter förbättrades mannens tillstånd och han kunde skrivas ut till hemmet och skötas via vårdcentralen. Biträdande verksamhetschefen bedömde inte att mannens oförmåga till erektion berodde på böldoperationen. Mannen tog del av yttrandet men höll inte med den biträdande verksamhetschefen om orsaken till komplikationen. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Kommunikation		
Information		
E-post -> Skrivelse		Frågor kring sin fars dödsfall
Akutsjukhus		En kvinna förlorade sin far för några månader sedan. Hon har frågor till sjukhuset om varför han avled.
V1809-0540874	Emma Lagerholm	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och har sedan själv varit i kontakt med sjukhuset och fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0548570 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Ordinerade prover tas inte på ett barn Ett litet barn var på barnakutmottagning och ordinerade prover togs inte. Ordinationen gjordes av två olika läkare. Åtgärd: Yttrande har inkommit från funktionsområdeschef på akut barn. Hon beskriver de symtom barnet sökte för och de bedömningar, prover och undersökningar som gjordes. Halsodling ordinerades av oklar anledning och av oklar anledning togs det inte. Ordinationer, bedömningar och åtgärder värderas och omvärderas och är en viktig del av det kliniska arbetet. Det som ordinerats på en patient måste inte alltid utföras på akuten. Om barnet ska läggas in kan utredning slutföras och behandling ges på avdelningen. Efter läkarkontakt med anmälaren togs halsprovet på avdelningen. Provet hade inte en avgörande betydelse för vården. Hon beklagar att familjen inte uppfattat att vården har varit av god kvalitet. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0551272 Sari Kokkonen Nassef Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Läkare gjorde anteckning om felaktig diagnos i journalen En läkare gjorde en anteckning om felaktig diagnos i journalen. Anmälaren försökte få kontakt med läkaren angående detta men fick endast tala med sjuksköterska som inte kunde ändra någonting i journalanteckningen. Åtgärd: I yttrande från patientområdeschef framkom att anmälaren inte har fått den information som hen borde fått när hen sökte hjälp för låga blodvärden. Det borde ha bokats ett läkarbesök direkt efter det första benmärgsprovet och vid flera andra tillfällen borde information ha givits om vad som var planerat, menade patientområdeschefen. Den felaktiga diagnosen om elakartad blodsjukdom var mycket olycklig eftersom sådan sjukdom inte var diagnostiserad. De medarbetare som var inblandade i den felaktiga journalföringen har vidtalats för att undvika att detta händer igen. Patientområdeschefen hade också direkt telefonkontakt med anmälaren och diskuterat händelsen. Anmälaren fick ta del av yttrandet och hade inget mer att tillägga. Ärendet avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0557857	Christina Hegefjärd	Allergisk reaktion efter njurstensbehandling Efter behandling för njursten på akutsjukhuset fick en kvinna en kraftig överreaktion som inte bemöttes och behandlades korrekt vilket lett till långdragna och svåra komplikationer enligt henne. Hon misstänker att läkarna inte har korrekt diagnos, de omfattande ledbesvären måste ha en orsak. Åtgärd: I yttrandet från områdeschef på reumatiska enheten gavs information om att anmälarens önskan om specifik behandling för sin ledvärk inte kunnat uppfyllas då man inte fått några hållpunkter för reumatisk sjukdom i de omfattande utredningar som gjorts. I svar från överläkare beklagades att en ogynnsam reaktion efter undersökning med kontrastvätska skedde, denna torde vara av övergående natur. Anmälaren är besviken över svaren och vill sända synpunkter till vården, dessa bifogas avslutsskrivelsen.
Vård och behandling Resultat Kommunikation Delaktig		
Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0558357	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter bukkirurgiskt ingrepp En kvinna genomgick en bukoperation på akutsjukhuset där man fann tarmcancer och det blev en omfattande operation vilket man inte planerat för. Hon fick stora komplikationer efteråt, bl a har bukmusklerna delat sig 12 centimeter. Hon remitterades för bedömning av plastikkirurgisk operation, men det fanns ingen möjlighet till sådant ingrepp av kirurg i landstinget. Kvinnan ifrågasätter om operationen verkligen var korrekt utförd när det blev så stora komplikationer. Åtgärd: I yttrandet från kirurgkliniken beskrevs en svår och omfattande bukoperation då man funnit cancer i blindtarmen, men det troliga är att graviditeten orsakat den omfattande glipan i bukväggen. För att ytterligare granska förloppet erbjuds kvinnan en tid för bedömning hos en ny kirurg. Anmälaren är mycket nöjd och hoppas få hjälp med en plastikkirurgisk operation. Ärendet avslutas därmed.
Vård och behandling Resultat		
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Cancer Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0558569 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Tua Myhrman	Synpunkter på omhändertagande i samband med operation En man opererades vid ett akutsjukhus. Både före operationen och efter upplevde mannen bristande kommunikation och information. Mannen hade behov av tolk men ingen sådan fanns till hands. Före operationen utförde läkare en åtgärd i buken som gjorde mycket ont och som mannen fortfarande, två år senare, känner av. När mannen skrevs ut hade han inte träffat någon läkare efter operationen och han fick ett behandlingsmeddelande i handen, han har heller inte fått något återbesök till läkare. Mannen känner sig kränkt över att tolk inte anlitades och han menar att han tappat förtroendet för svensk sjukvård. Åtgärd: Yttrande inhämtades från överläkare vid berörd verksamhet på sjukhuset. Hon beskrev bland annat att patienten skrivits ut från avdelningen efter operationen under en lördag, vilket kan ha varit en bidragande orsak till att han inte kände sig korrekt omhändertagen i samband med utskrivningen. Vid utskrivningen träffade han dock en sjuksköterska särskilt kunnig inom området rörande operationen. Patienten hade också känt till att operatören inte skulle vara anträffbar efter operationen och dess orsak. Om det var så att något brustit gällande en rond menade läkaren att rutinerna behöver ses över. Hon menade vidare att det normalt brukar fungera väldigt bra att patienter hör av sig till sjuksköterskor som för önskemål om kontakt vidare till läkarna, men dessvärre hade inga meddelanden rörande patienten kommit till hennes kännedom. Hon menade att det givetvis var beklagligt och besvärligt för patienten om han inte fått kontakt och det var något som verksamheten behöver se över. Läkaren hade inte uppfattat att det förelåg något tolkbehov då patienten talar svenska och det hade inte heller framgått i hans egenremiss, ej heller hade det framgått då patienten nyligen varit på tvåårskontroll på mottagningen och träffat läkaren. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0576354 Kommunikation Empati	Moses Hadi	Kommunikation En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande vid ett sjukhus som har anlitats av försäkringskassan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har informerat anmälaren att förvaltningen inte kan handlägga utredningsenheten. Förvaltningen har hänvisat henne till försäkringskassan. Kommer överens att förvaltningen skickar en kopia av anmälan till henne så att hon kan delge den till försäkringskassan. Kommer överens att avsluta ärendet.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0583177 Vård och behandling Behandling	Johan Karlsson	Vård och behandling som gavs innan maken avled En kvinna anmäler den intensivvård som hennes make fick innan han avled. Åtgärd: I det omfattande yttrande som inkom till förvaltningen har ansvarig chef nogsamt gått igenom och besvarat de frågor som den efterlevande makan ställt i sin anmälan. Frågorna gällde framför allt de medicinska bedömningar som gjordes under vårdtiden. Man skriver bland annat att det är lätt att förstå att makan finner förloppet svårförståeligt och att makens död var oväntad även för kliniken och övriga kollegor på sjukhuset.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0589549	Mats Haapanen	Motstridig information Anmälaren bröt handleden. Hon besökte akutsjukhuset. Efter undersökning och gipsning blev hon utskriven till hemmet. Vården lovade att kontakta anmälaren för fortsatt behandling. Vården hörde inte av sig. Anmälaren kontaktade själv vården. Hon blev utlovad operation och förberedde sig. När hon anlände till sjukhuset fick hon på egen hand leta sig fram. Senare kom en sjuksköterska och förberedde anmälaren för operationen. En läkare dök upp och gav informationen att anmälaren inte skulle bli opererad, att det inte var nödvändigt. Anmälaren uppmanades att gå hem. Vården hörde inte av sig. Beträffande gipset uppmanades hon att ta av det själv, enligt anmälaren. Senare undersökning med röntgen visade att handleden var bruten. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd patientsäkerhetsansvarige vid ortopedi framgick att handledsfrakturer kan ha ett varierande utseende, att det ofta inte är nödvändigt med operation. Enligt yttrandet var den första bedömningen den att det skulle ske en tillrättaläggning av frakturen för att sedan gipsbehandla. Emellertid, läget försämrades och efter undersökning med röntgen bedömde läkare att operation vore lämplig behandlingsinsats. Senare vid ett möte med ett stort antal ortopeder bedömdes att möjligheten till förbättring genom operation var liten, att risken för dålig funktion var låg om man underlät att genomföra operation. I yttrandet beklagades att vårdgivaren inte återkommit med besked om återbesök. Ärendet avslutas.
Kommunikation Information Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0596572	Sari Kokkonen Nassef	Bristande vård och omvårdnad på akutmottagning En man med halvsidesförlamning togs till akutmottagningen. Mannen beskriver flera omvårdnadsrelaterade problem. När han skulle röntgas fick han inte hjälp med att komma upp på röntgenbritsen, sjuksköterskan sa att det inte var hans jobb att hjälpa mannen utan att han fick klara sig själv. När han bad om en filt för att han frös fick han ingen alls. Han hann heller inte få hjälp med en flaska att kissa i eftersom han inte nådde till ringklockan. Åtgärd: I yttranden från verksamhetschefer och patientsäkerhetscontroller beklagade de att mannen blivit dåligt bemött och att besöken på sjukhuset upplevdes som bristande. Personalen hade beskrivit att mannen var upprörd när han anlände till röntgenundersökningen vid första tillfället och skickades därför tillbaka till akutmottagningen eftersom undersökningen inte kunde genomföras. Han återkom efter ett par timmar och var då lugnare så undersökningen gick bra. Mannen hade först fått ligga på en vanlig brist eftersom sängarna var upptagna av andra patienter. Det dröjde innan en säng blev ledig, men mannen hjälptes över till en säng efter ett tag. Verksamhetschefen för akutkliniken skulle be sektionsansvarig sjuksköterska se över ringklockorna så att varje sängplats hade en ringklocka som var användbar. Mannen tog del av yttrandet men ansåg att yttrandena inte beskrev hela problematiken. Enskilt var problemen kanske små, men alla problem blev sammantaget större än vad som framkommer i yttrandena. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.
Omvårdnad Personlig omvårdnad Omvårdnad Logi/sängplats Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0598657	Christina Hegefjärd	Felbehandling av fraktur på underben En kvinna svimmade hemma och vid fallet bröt hon fotleden. Frakturen gipsades på ortopedisk klinik på akutsjukhus, men flera månader efteråt kvarstod smärta och svårigheter att gå. Vid röntgenundersökning konstaterades att frakturen ännu inte läkt och anmälaren väntar nu på operation för att åtgärda problemet, två år efter fallet. Åtgärd: I yttrandet från flödeschef gavs en förklaring till den långa gipsningsperioden och varför anmälaren inte fått information om att litet mellanfotsben också skadats vid frakturtillfället. Blodcirkulationen är mycket dålig i området och det kan ta lång tid för en fraktur ett läka, det är varken ovanligt eller konstigt. Däremot ifrågasätter han varför anmälaren inte fick information om den andra skadan, troligtvis har ortopeden inte velat oroa anmälaren. Hon är besviken över det långdragna och besvärliga förloppet. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Vård och behandling Resultat Kommunikation Delaktig Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1809-0598957	Christina Hegefjärd	Lång tid för omoperation En kvinna bröt fotleden och flera månader efter avgipsning konstaterades att frakturen inte läkt. Nu väntar en operation vid ortopedklinik på akutsjukhus, men hon har väntat flera månader och tycker inte att det är acceptabelt. Åtgärd: I svaret från patientsäkerhetsansvarig överläkare beklagades att anmälarens väntetid till en förnyad operation blivit så lång vilket beror på att det är ytterst få ortopeder som kan utföra den. Anmälaren ombads omgående ta kontakt med operationskoordinator för att få uppdaterad information om aktuellt väntetid. Anmälaren har hört av sig till förvaltningen och är besviken över den långa väntetiden, men hon önskar avsluta ärendet.
Vård och behandling Behandling		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0615157	Christina Hegefjärd	Otrevligt bemötande vid allergisk reaktion En kvinna genomgick njurstensbehandling på ett akutsjukhus, senare fick hon värk och oklara symtom så hon tvingades till besök på akutmottagning på annat sjukhus. Hon lades in på avdelning tillfälligt och där blev hon otrevligt bemött av en läkare som inte lyssnade på hennes berättelse och tog väldigt lätt på de symtom som hon upplevde som allvarliga. Anmälaren misstänkte inflammation i sina leder eller en neurologisk sjukdom, men fick inget gehör för sina tankar om det. Hon är besviken över att läkaren tog så lätt på hennes berättelse. Åtgärd: I svaret från sektionschef beklagades upplevelsen av läkarens nonchalans som aldrig varit avsikten. Läkaren trodde att symtomen var av övergående karaktär vilket han inte lyckades förmedla till patienten på ett bra sätt. Den patientansvarige läkaren har tagit del av anmälan och ber om ursäkt för det inträffade. Den medicinska utredningen som genomfördes vid mottagningen har bedömts som utförlig och omfattande, men inga inflammatoriska tecken kunde hittas och det fanns inga hållpunkter för neurologisk sjukdom. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har skrivit ett genmäle som hon önskar bifogat till avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas därmed.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning		

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0633250	Anna Arengård	Ej tagen på allvar En man som tidigare råkat ut för vårdskada med nervpåverkan har nu stora smärtor. Mannen blir inte tagen på allvar och upplever att han förutfattat behandlats som en narkoman.
Kommunikation Ej lyssnad till		Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdgivaren framkommer en beklagan över att anmälaren upplevt sig bristande bemött. Den medicinskt ledningsansvarige har försökt att nå anmälaren via telefon, dock utan resultat. De kommer att kalla patienten till en annan läkare på anmälarens önskemål. Anmälaren har meddelat att han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0635257	Christina Hegefjärd	Stroke uppmärksammades inte vid akutbesök En man som tidigare haft stroke åkte till akutmottagning då han hade symtom på känselbortfall. Undersökning med skiktröntgen visade inget anmärkningsvärt och han åkte hem. Några dagar senare åkte han in igen och då visade det sig att han haft två stroke och läkare upptäckte ett medfött hjärtfel. Mannen ifrågasätter undersökningen vid det första akutbesöket.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef förklarades varför undersökningarna inte påvisade någon pågående stroke utan endast en stroke från tidigare. Man avvaktade det besök på vårdcentralen som mannen hade några dagar senare. Anmälaren är upprörd då han inte nöjde sig med svaret utan tog sig till annan akutmottagning där man konstaterade en pågående stroke och också vid en fördjupad undersökning ett hjärtfel som troligtvis orsakat samtliga tre blodproppar. Mannen har skrivit ett genmäle som han vill ha bifogat till avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas därefter.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0637870	Catarina Cassel Rydholm	Brister i diagnos ledde till onödig operation En ung kvinna gjorde en operation där förväntat fynd inte hittades trots att detta syntes på röntgen som gjorts tidigare. Anmälaren anser att en mer noggrann undersökning borde gjorts innan med hänsyn till hennes sjukhistorik och att operationen gjordes i onödan.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0642849 Kommunikation Information Bevakning: Cancer	Mats Haapanen	Olika besked om diagnos Anmälaren fick först beskedet att hon led av allvarlig cancersjukdom. Sedan gav olika läkare olika besked, även att hon inte led av cancersjukdom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1810-0647870 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Catarina Cassel Rydholm	Brister i bemötande och vård vid läkarkontakt En anmälare upplevde dåligt bemötande och oförsiktig undersökning utan föregående information av specialistläkare på sjukhuset. Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då ingen skriftlig anmälan inkommit inom överenskommen tid.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0684870 Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Catarina Cassel Rydholm	Fördröjd diagnos på akutmottagning En kvinna sökte akutmottagning med buksmärta och blödning. Det tog flera besök innan rätt diagnos ställdes och kvinna opererades. Åtgärd: Yttrande inkom från patientområdeschef graviditet och förlossning. Hon beklagar att vården inte blev optimal hos dem. Patientområdeschef beskriver de undersökningar, provtagningar och bedömningar som gjordes under de tre besök anmälaren gjorde. En diagnos misstänktes av en läkare men avfärdades därefter av två andra läkare. Den diagnosen är mycket ovanlig och enligt läkaren hade det varit bättre om den diagnosen ställts vid det tredje besöket på mottagningen. En del av den information som ges till patienterna skrivs inte in i journalen. Hon beklagar återigen händelseförloppet och anmälaren är välkommen att höra av sig vid ytterligare frågor. Anmälaren har tagit del av yttrandet och nöjer sig med svaret. Hon vill att ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0684949 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling	Åtgärdade inte hudförändring Anmälaren blev remitterad till specialistmottagning för att åtgärda två hudförändringar. Vid specialistmottagningen upplevde anmälaren att dessa hudförändringar åtgärdades, det påstod också läkaren att hon gjorde under behandlingen. Senare visade det sig att ena märket inte var åtgärdat. Nu hänvisas hon till att bekosta åtgärder på egen hand. Åtgärd: Under pågående handläggning meddelade anmälaren att vårdgivaren kontaktat henne för att åtgärda hudförändringen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0687877 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Vårdpersonal utbrast sekretessbelagd information i väntrum En kvinna med hepatit C sökte akut vård och när hon skulle anmäla sig i luckan utbrast personalen högt och tydligt att kvinnan har hepatit C. Kvinnan blev mycket illa till mods över bemötandet. Åtgärd: I yttrandet framgår att ärendet i avidentifierad form har tagits upp i medarbetargruppen och man har poängterat vikten av att hålla på sekretess samt ett bra bemötande för alla patienter. Man kommer ha ökad uppmärksamhet på liknande situationer i framtiden och man jobbat aktivt med olika förbättringsområden gällande receptionen.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0695457 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Hårdhänt åtgärd av irriterad sjuksköterska En man genomgick hjärtundersökning på akutsjukhuset. Efter avslutad undersökning ryckte en sjuksköterska samtliga kablar från kroppen i ett ryck vilket gjorde ont. Anmälaren är förvånad över att den stressade sjuksköterskan lät sin frustration gå ut över honom. Åtgärd: I svaret från chef på enheten beklagades upplevelsen och de besvär anmälaren fick. Ett samtal har genomförts med ansvarig sjuksköterska som inte mindes händelsen men som i fortsättningen ska hantera elektroderna varsammare. Rutinerna har inte följts i detta fall. Anmälaren är mycket glad över svaret och har förhoppning om att patienter i fortsättningen slipper vara med om samma händelse. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0710057 Christina Hegefjärd Vård och behandling Läkemedel Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Fick inte ordinarie läkemedel vid besök på akutmottagning En äldre man tillbringade många timmar på akutmottagning och fick under den tiden inte sina ordinarie läkemedel trots att dottern ringde och påminde om detta. Åtgärd: I yttrandet beklagas händelsen, anmälarens önskemål om pappans egenmedicinering lämnades till sjuksköterskan som inte har vidarebefordrat informationen till läkaren som är ansvarig för ordination. Anmälan kommer att tas upp på personalmöte i avidentifierad form för att repetera rutiner och diskutera egenmedicinering. Anmälaren är nöjd med det uppriktiga svaret, men vill påpeka att miss med medicinering skedde flera gånger under vistelsen på sjukhuset.
E-post -> Skrivelse **Akutsjukhus** V1811-0733150 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Diskriminering Diskriminering funktionshinder	Bristande tillgänglighet En döv kvinna fick en kallelse till en klinik på akutsjukhus. I kallelsen fanns kontaktinformation för henne att ringa för att besvara frågor till kliniken. Det fanns dock endast ett telefonnummer dit hon skulle ringa och lämna sitt nummer för att bli uppringd. Då kvinnan inte kan bli uppringd har hon inte samma möjligheter att kontakta kliniken som hörande. När kvinnan var på besök på samma klinik hade de ett kösystem med nummerlappar. Ingen skylt med aktuellt nummer fanns dock, varpå döva och hörselskadade inte visste när det var deras tur. Åtgärd: Då anmälaren inte hörts av till förvaltningen inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1805-0290272 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Otillräcklig utredning, man med bröstsmärtor avled En kvinna vars make avlidit i hjärtinfarkt anser att sjukhuset inte utredde mannens besvär tillräckligt. Mannen kom in till akutmottagningen med bröstsmärtor och kvinnan vill veta vilka prover som togs och om man tog i beaktande att det förelåg ärftlighet för hjärtsjukdomar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1805-0311250 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Organisation och tillgänglighet Resultat Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Diskriminering funktionshinder	Lång väntetid, komplikationer vid operation En ung kvinna, rullstolsburen, med flertalet funktionsnedsättningar, bland annat intellektuell funktionsnedsättning från födseln med bristande kommunikation, är inte prioriterad av sjukvården. Anhörig till kvinnan ser stora brister i sjukvården när hon nu gått över från barnsjukvård till vård för vuxna. Sjukvården står oförberedda när det gäller personer med stort vårdbehov. Det finns ingen medicinskt ansvarig person och det saknas en vårdplan, trots att kvinnan är multisjuk och man vet att hon kommer att konsumera vård framöver. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Epost **Akutsjukhus** V1805-0320350 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Diskriminering funktionshinder	Utdragen vård ledde till vårdskada En ung kvinna med intellektuell funktionsnedsättning från födseln, med bristande kommunikation, blev lågprioriterad av sjukvården. Kvinnan är även rullstolsburen och har flertalet andra funktionsnedsättningar. Kvinnan inkom till akutmottagning på akutsjukhus. Hon fick stanna i tre dygn på akuten utan adekvat behandling. Komplikationer vid ett rutiningrepp ledde sedan till att hon förlorade hela sin magsäck. Kvinnan har idag på grund av detta stomi. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Epost **Akutsjukhus** V1806-0407670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Delaktig	Fördröjd undersökning och utredning av barn Ett litet barn blev nekad undersökning på barnsjukhuset. Modern tog barnet till läkare utomlands för undersökning. Journaler och svar togs med till sjukhuset. Rekommenderad fortsatt undersökning dröjer och anmälaren upplever brist i kommunikation. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1807-0423050 Anna Arengård Kommunikation Delaktig Kommunikation För kort besökstid Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Äldre man utskriven mitt i natten En äldre man inkom sent på kvällen med anhöriga till akutmottagning på akutsjukhus. Mannen hade sedan tidigare gångproblem efter en hjärntumör, pacemaker och läkemedelsbehandling för hjärtat. Mannen blev inlagd och anhöriga åkte hem. Anhöriga lämnade sina telefonnummer till personalen med en överenskommelse att de skulle ringa om mannen förflyttades. När en anhörig ringde mottagningen tidigt på morgonen efter, visade det sig att mannen var utskriven. Utan åtgärd och utan att anhöriga hade informerats. Mannen hade satts i taxi 01.30 på natten och körts till sitt boende. Dagen efter fick mannen återigen uppsöka annat akutsjukhus där men upptäckte mycket hög sänka. Olika röntgenundersökningar genomfördes och mannen är fortfarande inlagd dagar senare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1807-0456949	Mats Haapanen	Blev ej sjukskriven Anmälaren anser att han borde ha blivit sjukskriven under den tid han vistades på sjukhus efter fallolycka.
Vård och behandling Intyg		Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med anmälaren, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0479070	Catarina Cassel Rydholm	Brister i bemötande och sekretess En kvinna besökte gynekologisk akutmottagning. Hon upplevde brister i bemötande och sekretess.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Bruten sekretess/dataintrång		Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Epost **Akutsjukhus** V1808-0479770	Catarina Cassel Rydholm	Lång väntetid och läkemedelsbiverkan En kvinna med hjärtproblematik som är inskriven på sjukhusets specialistklinik får vänta länge på utlovad besökstid. Hon har också fått biverkan på läkemedelsbehandling.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på sjukhuset. Hon beklagar att anmälaren upplever att svaren från mottagningen inte varit tillfredsställande eller kontakten inte tillräckligt snabb. De eftersträvar alltid att deras patienter ska känna sig väl omhändertagna och erhålla information och svar på frågor så snart detta är möjligt. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Hon har en känsla av att vården struntar i henne som patient. Hon har bytt till annan läkare och i samråd med anmälaren kan ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel		
Epost **Akutsjukhus** V1808-0492257	Christina Hegefjärd	Otrevligt bemött i telefon av läkare En kvinna blev otrevligt bemött i telefon av en kirurg på akutsjukhus. Hon har inte träffat läkaren tidigare, men ville rådgöra om smärta från stomi. När hon läser journalanteckningar framgår där otrevliga och felaktiga omdömen som anmälaren önskar raderade.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Ej lyssnad till Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		Åtgärd: Uppgifter i journalen är felaktiga enligt anmälaren, ansökan är gjord till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** V1808-0498854	Moses Hadi	Vårdskada En kvinna framför att hon har fått en vårdskada efter en operation vid ett sjukhus.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Kommer överens att anmälaren inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0503054	Moses Hadi	Bristfällig diagnos En kvinna framför att hennes make skickades hem av en läkare vid ett sjukhus utan att han fick någon diagnos. Makens smärtor ökade och fick åka tillbaka till sjukhuset igen där han opererades.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens om att hon inkommer med en underskriven anmälan samt fullmakt från maken. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0507154	Moses Hadi	Kommunikation En kvinna framför att hennes äldre cancersjuka anhörig skrevs ut och skickades till ett boende ensamt utan att någon anhörig kontaktades.
Kommunikation Information		Åtgärd: I samtal med anmälaren framkommer att hon har nöjt sig med att anmälan registrerats och använts i statistiken. Ärendet avslutas.
Bevakning: Cancer		
Epost **Akutsjukhus** V1808-0507350	Anna Arengård	Bristande uppföljning av utredning En man drabbades av biverkningar av medicin och omhändertogs akut. Mannen har varit sjukskriven i fler månader då besvären har förvärrats. Mannen har dock inte fått någon behandling eller vidare utredning och de undersökningar som gjordes initialt har inte analyserats.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1808-0512054 Moses Hadi Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos och behandling En man framför att ett sjukhus har missat hans diagnos och därmed inte behandlat honom för cirka 50 år sedan. Åtgärd: Vid samtal med anmälaren har det framkommit att ärendet är cirka 50 år gammal. Förvaltningen har informerat om och hänvisat till Landstingsarkivet som förhoppningsvis har hans journaluppgifter från den tiden. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har även varit i kontakt med regeringskansliet. Kommer överens att avsluta ärendet utan ytterligare åtgärd.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0524550 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande telefontillgänglighet En kvinna upplever bristande telefontillgänglighet till en mottagning på akutsjukhus. Kvinnan är i stort behov av att komma i kontakt med sin läkare. Hon har ringt mottagningen under tre veckors tid och mötts av automatiskt besked att telefontiderna är slut. Åtgärd: I telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon via e-tjänster på 1177 kunde kontakta mottagningen och boka en tid med sin läkare. Hon kunde då också förmedla den bristande tillgängligheten för de som trots allt vill kontakta mottagningen via telefon. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1808-0527150 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Får ej operation En kvinna som lider av (lipödem) en kronisk störning i fettvävnaden (där de ytliga mindre lymfkärlen, blodkärlen och nerverna är påverkade) får inte den hjälp hon behöver. Kvinnan har stark smärta och har endast fått kompressionsstrumpor. Detta känns som ett hån. En operation skulle kunna göra henne besvärsfri, men landstinget erbjuder inte denna vård. Kvinnan har svårt att gå på grund av smärtan och den kobenthet som sjukdomen för med sig. Idag är hon påverkad i benen men sjukdomen brukar senare i livet sprida sig till hela kroppen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0533972 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Resultat	Missnöjd med operation En ung kvinna opererades för tarmbesvär i tidiga tonåren. Kvinnan besvärades av läckage av tarminnehåll från operationen under ett års tid. Hon har dessutom ett missprydande ärr kvar efter operationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då kvinnan inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1809-0543970 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Kommunikation Information Bevakning: Cancer	Information och organisation vid screeningprogram En kvinna med genetiska anlag för cancer är med i screeningprogram. Hon har synpunkter på hantering av kallelser, remisser och frågeformulär. Åtgärd: Då ingen skriftlig anmälan inkommit inom överenskommen tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0544754 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum	Lång väntetid på besök En man är missnöjd med att han har fått vänta cirka tio timmar för att träffa en sjuksköterska vid en akutmottagning vid ett sjukhus. Åtgärd: I kontakt med anmälaren framför han att han har nöjt sig med att hans anmälan registreras vid förvaltningen. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0548854 Moses Hadi Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Kommunikation Delaktig	Kommunikation om hjälpmedel En kvinna har fått en protes som inte stämde överens med hennes hudfärg. En vårdpersonal vill träffa henne men inte förklarat på vad syftet med besöket var. Åtgärd: Förvaltningen har skickat en anmälningsblankett till anmälaren. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0549069 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti	Vårdgaranti hölls inte En man remitterades till akutsjukhus från sin husläkare. Mannen fick sedan en tid för läkarbesök nästan tre månader senare och vid detta besök information om att behandling skulle dröja ytterligare 5-6 månader. Han menar att vårdgarantin därmed inte hållits och han är frustrerad över att sjukhuset inte kan ge klara besked om väntelista och väntetider. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Akutsjukhus** V1809-0549172 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Lång väntetid på akutmottagning och dåligt bemötande En kvinna fick vänta tolv timmar på att få träffa läkare på akutmottagningen. Hon skickades sedan för att göra en röntgenundersökning som hon fick vänta ytterligare tolv timmar på. Dessutom var personalen i akutmottagningen otrevliga och stressade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kvinnan inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0550150 Anna Arengård Vård och behandling Resultat	Slarv och vanvård inom akutsjukvården En kvinna som fått behandling på akutsjukhus upplever att hon utsatts för slarv och vanvård. Detta har kostat henne en depression och förlorad inkomst under flera år. Kvinnan önskar ekonomisk kompensation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0551480 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Felaktig behandling av sårskada i ansiktet En man sökte akutmottagning med sårskada i ansiktet och tejpades. Senare sökte han annan vård och fick information om att sårskadan borde ha blivit sydd. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1809-0551654	Moses Hadi	Komplikationer En kvinna har synpunkter på fel bedömning samt komplikationer som tillkom i samband med en injicering vid ett sjukhus. Hon kräver skadestånd för detta.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Förvaltningen har förgäves försökt kontakta anmälaren via telefon samt skriftligt. Patientens far har kontaktat förvaltningen och fått information om att förvaltningen önskar även prata med patienten eller få samtycke/fullmakt från henne om man bestämmer sig gå vidare med ärendet. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Läkemedel		
Epost **Akutsjukhus** V1809-0551954	Moses Hadi	Bemötande En man har synpunkter på en läkares uttalande vid en specialistmottagning vid ett sjukhus. Han menar att läkaren borde välja sina ord.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som inte önskat gå vidare utan anser att det skulle räcka med att ärendet registrerats. Kommer överens att ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0561879	Minna Rimbe	Behandling nekades En kvinna hade fått diagnos hydrocefalis (vätska i hjärnan). Akutsjukhuset hade vägrat behandla och familjen vill söka hjälp i annat län för detta.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om akutsjukhusets klagomåls system och att för en behandling / operation i annat landsting behövs specialistvårdsremiss. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0562350	Anna Arengård	Bristande utredning En kvinna efterfrågar ytterligare undersökningar samt smärtlindring och intyg. Kvinnan har ospecificerade smärtor från buken.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1809-0567280	Daniela Carlsson	Komplikation efter operation Anmälare gjort en operation för ett antal år sedan och har nu besvär med smärta i ärret. Hon önskar information om anmälningsförfarande.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0568769	Tua Myhrman	Sexuellt ofredande En ung kvinna ansåg att hon blev sexuellt ofredad av en sjuksköterska vid barnakutmottagningen på ett akutsjukhus för några år sedan. Den manliga sjuksköterskan tog av kvinnan alla kläder på underkroppen och tryckte på hennes mage, fram till underlivet. Han förklarade inte anledningen till detta.
Kommunikation Sexuella trakasserier		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Epost **Akutsjukhus** V1809-0578069	Tua Myhrman	Krångligt och stelbent sätt att lämna tillbaka utrustning En man skulle genomgå en undersökning med utrustning i hemmet genom ett akutsjukhus. Mannen upplevde att tillvägagångssättet när utrustningen skulle lämnas tillbaka var stelbent och krångligt. Han hade inte informerats om hur detta skulle gå till trots att instruktionerna i övrigt var mycket detaljerade rörande undersökningen. Mannen kände sig frustrerad över hur osmidigt detta hanteras och han förlorade två arbetsdagar på tillvägagångssättet.
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0583770	Catarina Cassel Rydholm	Vård och behandling av barn En anmälare beskriver brister i vård och behandling av barn på närakutmottagning.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till		Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit och därför avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Epost **Akutsjukhus** V1809-0585269 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Lång väntetid på akutmottagning En man som inkom med ambulans till ett akutsjukhus på grund av andnöd och bröstsmärtor hade elva timmar senare inte fått träffa läkare. Hans dotter som hör av sig till förvaltningen menar att proverna som tagits varit utan anmärkning och det är därför mannen fått vänta, men hon undrar om det är acceptabelt. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar via e-post inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0585779 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Bristfällig råd om behandling En kvinna med diabetes väntade på operation på akutsjukhus. Hon fick en glukos dropp och kunde följa upp hennes blodsockernivå som hon gör även hemma. Hon blev orolig när blodsocker nivån blev lite väl högt och ville ha hjälp med droppet. Hon kände sig illa bemötta av personalen som kom till henne eftersom hon blev sur och sa att ingen kommer att komma även om hennes blodsocker skulle bli högre. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset . Där beskrevs att det inte förelåg någon patientrisk och att klagomålet handlar om hennes egen blodsockermätning som ingen av personalen ville lyssna på. Inför en operation är man mer rädd för låga än höga blodsockervärden. Blodsockret verkar ha hanterats enligt avdelningens rutiner men man beklagar att hon har känt sig illabemött och misstrodd. Ur journalen framgår att patienten önskade sköta sitt blodsocker och insulin själv, vilket hon också skriver i sin anmälan, det är dock även avdelningspersonalens ansvar. Avgränsningen verkar inte adekvat ha förklarats för patienten. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter i ett brev som bifogas avslutskrivelsen. Hon beskriver händelsen på avdelningen en gång till lite mer i detalj men det framkommer inga nya frågor. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0587854 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Lång väntetid samt dåligt bemötande En man med mycket smärtor fick vänta länge vid en akutmottagning och till sist ville man boka en ny besökstid åt honom veckan efter. Mannen skrek om att han hade smärtor. Han fick hjälp med det samma men har synpunkter på läkarens bemötande. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots kontakt inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1809-0588470	Catarina Cassel Rydholm	Missnöje över barnets behandling på sjukhus Ett barn är färdigbehandlad av barnsjukhuset. Anmälaren är missnöjd med behandlingen.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0589357	Christina Hegefjärd	Fick inte smärtlindring trots kraftig smärta i magen En kvinna med kraftig buksmärta kom till akutmottagningen. Först efter provtagning fick hon smärtlindring som inte hade någon effekt. Läkaren som undersökte kvinnan var ovillig att ge mer smärtlindring vilket ledde till plågsamma timmar. Inget recept på smärtlindrande skrevs ut, först efter flera samtal ordnades det. Dagen efter återvände hon till akutmottagningen, genomgick en röntgenundersökning och blev opererad för gallsten.
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		Åtgärd: Anmälaren har fått ett skriftligt svar direkt från sjukhuset, de är nöjda med förklaringar till det medicinska förloppet. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0591979	Minna Rimbe	Bristande utredning En kvinna fick blodförgiftning till följd av en blindtarmsinflammation som inte blev behandlat i tid. Hon skickades hem från gyn akuten utan vidare utredning.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ingen underskriven anmälan har inkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0596279	Minna Rimbe	Otrevligt bemötande En kvinna hade behov av glaukombehandling och kände sig nonchalant bemött. Hon skulle få en behandling men blev sittandes i väntrummet under lång tid utan att få information. Sedan skickades hon hem utan behandling trots att hon mådde väldigt dåligt pga. det höga trycket i ögat.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ska kontakta vårdgivaren på nytt för att få mer information om sin behandling. Ingen underskriven anmälan har inkommit. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** V1809-0598570 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Behandling	Brist i vård, information och hänvisning En kvinna med besvär fick en remiss till sjukhusets specialistläkare men fick vänta länge på tid. Väl där gavs behandling utan resultat och vidare remittering till annan klinik på sjukhuset som inte tar emot anmälaren men remitterande läkare informerar inte anmälaren. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1809-0599474 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Oklarheter kring besök En ung kvinna skulle få träffa en psykolog på en specialistmottagning vid ett akutsjukhus. Besökstiden avbokades samma dag och hon fick en ny tid muntligt per telefon. Hon fick ingen kallelse med adress och kontaktuppgifter. Då hon inte hittade dit missade hon tiden och har därefter försökt att komma i kontakt med mottagningen för att boka en ny tid men det är ingen som ringer upp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Handläggare ringer upp numret till mottagningen efter samtycke av anmälaren under angiven telefontid, men kommer inte heller i kontakt med någon. Anmälaren får numret till patientsäkerhetshandläggare vid sjukhuset. Då anmälaren därefter inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0601034 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Kommunikation Övergrepp	Fick ej vård/övergrepp En kvinna fick löfte av en läkare om inläggning på ett akutsjukhus på grund av ett smärtskov . Hon väntade på en plats när en annan läkare kom in i rummet och skrek att hon skulle ut från sjukhuset. Tre väktare drog och slet och kallade henne kränkande saker innan de släpade ut henne från sjukhuset. Åtgärd: Kvinnan avsåg att inkomma med en underskriven anmälan men har inte hörts av varför ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0604154 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Kommunikation En kvinna framför att anhöriga fick dåligt bemötande samt ingen information vid hennes vuxna brors besök vid en psykiatrisk akutmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0604469 Tua Myhrman Kommunikation Bemötande Bevakning: Förlossning och eftervård	Illa bemött av läkare efter förlossning En kvinna blev i samband med utskrivning från BB vid ett akutsjukhus mycket illa bemött av en läkare. Läkarens bemötande ledde till att kvinnan under flera månader kände sig deprimerad och nedstämd och det påverkade hennes vardag och förmåga att ta hand om sitt barn. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0604857 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Återbud till operation lämnades sent En äldre man som bor med lång resväg till sjukvården har fått återbud till planerad operation på akutsjukhuset väldigt sent vid två tillfällen. Eftersom det är omständligt för honom att ordna resa till vården är han besviken. Åtgärd: Anmälaren har fått ekonomisk ersättning för de båda inplanerade operationerna och är nöjd med det, ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0610149 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos Anmälaren åkte in till sjukhus med akuta besvär. Det bedömdes att hon led av inflammation i blindtarmen och hon genomgick operation. Besvär och komplikationer uppstod. Senare uppdagades att hon även led av bråck i naveln. Anmälaren ställer sig kritisk till att bråcket inte uppmärksammades i samband med behandlingen av blindtarmen. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren som dock inte har återkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0610574 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Behandling	Glapp i behandling En transsexuell kvinna har synpunkter på att hon får vänta länge innan hårborttagningsbehandlingarna sätts igång igen efter att SLL gjort en ny upphandling med en specialistmottagning på ett akutsjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0610654	Moses Hadi	Lång väntan på undersökning En man framför bland annat att han har väntat en lång tid på besök till en undersökning vid en specialistmottagning vid ett sjukhus.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och informerat om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0611072	Sari Kokkonen Nassef	Nyfödd bebis tillmatades inte med ersättning då moderns bröstmjölk ännu inte kommit igång En kvinna som genomgått kejsarsnitt fick av personalen höra att det skulle ta mellan fem och sju dagar innan hennes bröstmjölksproduktion skulle komma igång. När barnet hade fötts gav personalen inte barnet någon modersmjölksersättning trots att hen skrek och grät av hunger. Anmälaren ifrågasätter varför barnet inte tillmatades under dess första levnadsdagar på BB.
Omvårdnad Kost,nutrition		Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar via e-post inte hörts av, avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0613654	Moses Hadi	Biverkningar En man framför att han fick starka biverkningar han fick av en läkare vid ett sjukhus.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Anmälaren har informerat att ärendet gällde hans fru. Förvaltningen har informerat om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Kommer överens om att anmälaren inkommer med en underskriven anmälan samt fullmakt. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Läkemedel		
Epost **Akutsjukhus** V1810-0613979	Minna Rimbe	Skade efter ögonoperation En man hade genomgått en gråstarrsoperation som ledde till en skada på hornhinnan. Hornhinnetransplantation gjordes som inte gick bra. Senare blev det hål i hornhinnan som behövde behandling. Han kan inte längre se med ögat. Skadan hände ca 18-20 år sedan.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med informationen. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Informerats också om 10 års gränsen på patientförsäkringen. Skadan med hålet på hornhinnan hände ca 8 år sedan vilket han ska ta upp med Löf. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0616654 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Kommunikation En kvinna har synpunkter på hur hennes make bemöttes vid ett sjukhus. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0619454 Moses Hadi Vård och behandling Resultat Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Skada samt tillgänglighet En man framför att hans fru har skadats vid ett sjukhus och därför önskar man få ersättning. En sjuksköterska var också otrevlig och skrek på frun. Man har lämnat meddelande till en patientombudsman som inte hört av sig till familjen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Kommer överens att anmälaren återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0619650 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Lång väntan och brist på information på akutmottagning En kvinna åkte till akutmottagning med magsmärtor. Kvinnan fick ligga i en korridor i 12 timmar. Detta skedde nattetid. Ingen information gavs om hur lång tid det kunde ta. Då kvinnan med facit i hand inte var prioriterad hade hon önskat rekommendation att uppsöka en närakut eller få smärtstillande och åka hem i väntan på läkare. Kvinnan frös och var väldigt medtagen av smärtan och sömnbristen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0623279 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utebliven utredning En man skulle remitteras till hjärtutredning men utredningen fördröjdes. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ingen underskriven anmälan har inkommit. Ärendet kommer att avslutas.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0629254 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Bemötande En kvinna är missnöjd med det bemötande och behandling hon har fått vid ett sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0636379 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Svårt att nå kliniken En kvinna hade behov av medicinering för hjärtat och hon hade inte kunnat nå hjärtkliniken på akutsjukhuset. Hon sökte hjälp på ett annat akutsjukhus som vågade inte skriva ut recept på dessa hjärtläkemedel. Kvinnan försökte på alla sätt kontakta kliniken men det var inte möjligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0637479 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utredning fördröjdes En kvinna hade varit hos flera läkare under flera års tid. Besvären blev värre. Hon lider av en kombination av olika besvär, sina utdragna tänder, proteser, konstant huvudvärk, illamående, trötthet, svaghet, en kronisk smärta på vänstra sidan av huvudet, käken, bihålor där hon blivit opererad av tumör i hjärnan. Ingenting händer och vården dröjer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0638279 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Behandling uteblev En kvinna hade utretts inom akutsjukhusets neurologiska klinik . Hon fick information om att hon har cystor i ryggen vid S1-S2 och S3. Läkaren hade pratat om operation men sedan i hennes journal fanns det information om att det inte var säkert om besvären berodde på cystor. Många månader senare tappade hon känseln i underlivet och kände inte när hon behövde kissa. En kateter sattes in men det fanns ingen plan eller information för vidare planering eller för eventuell kirurgi. Åtgärd: Förvaltningen har inte lyckats få kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0638634 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti	Lång väntetid på operation En transperson har väntat alltför länge på könskorrigerande vård, långt över alla existerande vårdgarantier. Hen lider av att kroppen är missbildad och för att det sociala livet har slutat att fungera. Detta har också medfört att hen är arbetslös. Åtgärd: Trots kontaktuppmaning via e-post har anmälaren inte hört av sig. Ärendet avslutas därför i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0642070 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Bevakning: Läkemedel Cancer	Cancersjukt barn fick vänta länge på sjukhuset då misstag gjorts i beställning En cancersjuk flicka fick vänta på beställda läkemedel och provtagning då det missats att läggas in beställning av prover och läkemedel. Det har gjorts misstag i planering vilket gör att det blir långa onödiga väntetider på sjukhuset. Åtgärd: Då ingen skriftlig anmälan inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0642257 Christina Hegefjärd Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Brister i information efter skada i axeln En man skadade axeln i en cykelolycka och undersöktes på akutmottagning. En fraktur i axeln konstaterades, men mannen fick tämligen omgående åka hem. Han upplevde brister i information om sin skada och om de läkemedel han fått recept för. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via telefon och e-post. Då ingen underskriven anmälan inkommit avslutas ärendet utan handläggning.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0642550 Anna Arengård Vård och behandling Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Bristande resultat och utebliven uppföljning efter fraktur En kvinna bröt handleden som behandlades med gips. Trots detta hade kvinnan värk efteråt. Ingen uppföljning skedde. Kvinnan sökte upprepade gånger och hon fick injektioner dock utan resultat. Flera år senare kunde konstateras att benet inte läkt ihop korrekt och att kvinnan utvecklat reumatisk värk, troligtvis av frakturen. Kvinnan borde ha blivit opererad i samband med frakturen. Kvinnan har stora problem med värk i hela kroppen som hindrar henne i de vardagliga aktiviteterna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0644770 Catarina Cassel Rydholm Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Brister i omvårdnad på sjukhus orsakat skada En rullstolsbunden kvinna med särskilda behov har sjukhusvårdats under några dagar. Hon har fått ett trycksår efter sängläget. Åtgärd: Då ingen påskriven anmälan inkommit inom överenskommen tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0650570 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Information	Väntetid och brist i kommunikation och information vid besök på barnakutmottagning Ett mycket litet barn med feber sökte barnakutmottagning med sina föräldrar. Undersökning gjordes och orsak till febern hittades. Vid ultraljud gjordes även annat fynd. En läkare som pratade med föräldrarna fick larm och därefter brast informationen till föräldrarna. De väntade länge i väntrum och läkaren trodde att de åkt hem. Flera läkare konsulterades och några ansåg att barnet skulle läggas in för observation och några ansåg att familjen kunde gå hem. Föräldrarna fick välja vilket kändes som att ansvaret lades på dem. Anmälaren vill inte gå vidare med anmälan men vill att vården får kännedom om händelsen via förvaltningen. De framför att de i övrigt är nöjda med vården för barn. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0651569 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Lång väntetid och inga besked på akutmottagning En kvinna uppsökte en natt akutmottagningen vid ett akutsjukhus med yrsel, kramper och kraftig huvudvärk. Efter sju och en halv timme fick hon träffa en läkare. Denna konstaterade att hon var tvungen att konsultera en specialist, men läkaren återkom sedan aldrig. Efter nästan nio timmar utan att ha fått besked eller att någon åtgärd utförts valde kvinnan att åka hem. Hon hade inte ätit sedan sent på eftermiddagen dagen innan. Kvinnan menar att om hon varit äldre eller multisjuk så hade det kunnat sluta riktigt illa. Kvinnan upptäckte efteråt, i samband med besök hos husläkaren, att ingen journalanteckning skrivits av den läkare hon träffat på akutmottagningen och är kritisk till det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren tycker att det är viktigt att händelsen är registrerad men vill inte inhämta yttrande från sjukhuset. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0651750 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på operation En kvinna råkade ut för en ovanlig fraktur i handen. Inget kirurgiskt ingrepp var nödvändigt. Det var dock omtvistat hur gipsningen skulle ske. Av denna anledning byttes gipset ett flertal gånger och omgipsning skedde på olika vis. Smärtan fortskred och man kunde konstatera att gipsningen inte läkt frakturen. Kvinnan fick därför komma till akutsjukhus inom Stockholms läns landsting för second opinion. Man planerade för kirurgi, men gav injektioner i väntan på. Kvinnan skulle få återkoppling på telefon. Ingen ringde dock. När kvinnan kontaktade sjukhuset hade läkaren gått på semester. Kvinnan har under hösten fått bekräftat att operation kan ske tidigast till våren. Det har nu gått två år sedan frakturen uppstod och förloppet har blivit väldigt utdraget. Kvinnan ifrågasätter om hon inte skulle ha fått någon annan behandling från början. Hon ifrågasätter även den långa väntetiden till kirurgi. Hon har valt att avbryta kontakten och opereras sig i annat landsting. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärandet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0654469 Tua Myhrman Kommunikation Information	Felaktig information ledde till stora administrativa problem En man fick felaktig information från ett akutsjukhus rörande byte av personnummer. Konsekvenserna av den felaktiga informationen är att mannen inte har någon giltig identitetshandling och att hans pass liksom hans bankkonto är spärrat. Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0655470	Catarina Cassel Rydholm	Brister i bemötande på BB avdelning En kvinna beskriver oprofessionellt och otrevligt bemötande på BB-avdelning. Hon fick inte svar på frågor utan fick själv läsa sig till svar i informationsbroschyr eller fick förvirrande råd. Hon upplevde personalen stressad.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och därför avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Förlossning och eftervård		
Epost **Akutsjukhus** V1810-0656654	Moses Hadi	Bemötande och diagnos En man har synpunkter på dåligt bemötande samt felaktig diagnos vid en akutmottagning vid ett sjukhus.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: I kontakt med anmälaren framkommer att han önskar kontakt med en instans där man kan utreda, granska och bedöma om en felaktighet har begåtts. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Epost **Akutsjukhus** V1810-0657254	Moses Hadi	Lång väntetid samt dåligt bemötande En man framför att han och hans minderåriga barn fick åka hem utan vård efter att de fick vänta sex timmar vid en akutmottagning vid ett sjukhus. När han undrade hur länge de skulle vänta fick dem ett dåligt bemötande av en receptionist.
Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Epost **Akutsjukhus** V1810-0657369 Kommunikation Delaktig	Tua Myhrman	Hot om orosanmälan efter avbokningar En familj vars barn var patient vid en specialistmottagning inom ett akutsjukhus var tvungna att upprepade gånger avboka barnets tid. Avbokningarna skedde på grund av sjukdom, trafikproblem och för att inte bägge föräldrar hade möjlighet att komma till besöken. Detta gjorde att mottagningen informerade om att orosanmälan skulle skrivas om inte familjen kom till ett visst besök. När familjen fick veta det och besökte mottagningen i förväg med anledning av detta skrevs orosanmälan med en gång. Mamman i familjen som hör av sig till förvaltningen ifrågasätter detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0657872 Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Sari Kokkonen Nassef	Fick inte ligga ned på en brits i väntrummet trots ryggsmärta En kvinna hade ramlat och skadat ryggen. Hon bad om att få en brits att ligga på eftersom hon såg att det fanns sådana lediga, men hon hänvisades till stol. Kvinnan är missnöjd över att hennes önskemål inte hörsammades men väljer att inte begära in något yttrande från verksamheten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0659354 Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Moses Hadi	Kommunikation En kvinna framför att hon har fått ett dåligt bemötande på grund av att personal vid ett sjukhus inte förstått sig på hennes besvär. Åtgärd: Anmälaren har efter förvaltningens kontakt framför att hon återkommer till förvaltningen senare. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1810-0660754 Vård och behandling Diagnos	Moses Hadi	Fel diagnos En man informerades att han var frisk och fick åka hem från en akutmottagning vid ett sjukhus. Mannens hälsotillstånd förvärrades hemma och han fick åka ambulans till ett annat sjukhus som bedömde mannens hälsotillstånd som farlig. Han fick behandling under två veckor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blankett har skickats på anmälarens begäran. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1810-0662970	Catarina Cassel Rydholm	Dåligt utförd operation samt bemötande En ung kvinna har synpunkter på utförd operation och bemötande i samband med detta. Hon anser att det var slarv kring vårdtillfället. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Resultat Kommunikation Bemötande		
Epost **Akutsjukhus** V1810-0667670	Catarina Cassel Rydholm	Brister i remittering och information En kvinna fick en läkemedelsbehandling för en sjukdom. Den behandling som gavs innebar viss risk för framkallande av annan sjukdom. Vid provtagning fick anmälaren ingen information om de fynd som gjorts. Nu när hon är gravid framkom svaret och att hon skulle haft förebyggande profylaktisk behandling och remiss till specialist. Åtgärd: Då ingen skriftlig anmälan inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.
Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Epost **Akutsjukhus** V1810-0669180	Daniela Carlsson	Fördröjd diagnostik på grund av otillräcklig undersökning på akutmottagning Kvinna sökte vård på en akutmottagning på grund av misstanke om stroke. Hon skickades hem efter att ha träffat en läkare utan vidare utredning. Hon sökte vård på ett annat akutsjukhus och fick en diagnos. Hade hon fått sin diagnos tidigare hade medicinering och behandling kunnat påbörjats redan första gången hon sökte vård. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Epost **Akutsjukhus** V1810-0669770	Catarina Cassel Rydholm	Kvarstående besvär efter operation En kvinna gjorde en gynekologisk operation. Efter operationen ökade besvären. En ny operation gjordes men kvinnan har kvarstående besvär. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Resultat Kommunikation Bemötande		

Epost **Akutsjukhus** V1810-0670149	Mats Haapanen	Okänslig kommunikation Patienten led av cancersjukdom och var inskriven vid sjukhus. Enligt anmälaren gav läkare ett alltför hårt besked till patienten, att sjukvården inte skulle inleda hjärt- och lungräddning då patientens hälsa var för skör.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med anmälaren, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
Bevakning: Cancer		
Epost **Akutsjukhus** V1810-0672657	Christina Hegefjärd	Bristande undersökning på akutmottagning En kvinna befann sig på akutmottagningen då hon fått vätska i lungorna och hade problem med hjärtat. När vätska skulle tömmas ur lungan gick någonting fel och hon hostade mycket blod och blev svårt medtagen. Hon menar att läkaren som skulle utföra tömningen inte genomförde det korrekt.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Anmälaren har fått kontaktuppgifter till patientsäkerhetshandläggare på sjukhuset och har inte återkommit till förvaltningen inom överenskommen tid. Ärendet avslutas.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Epost **Akutsjukhus** V1810-0674280	Daniela Carlsson	Kvinna gjort ett ingrepp på ett akutsjukhus och blev inte lyssnad på av läkaren En kvinna hade sökt en akutmottagning på ett akutsjukhus. Hon genomgick ett ingrepp och informerade läkaren om att hon kände sig utsatt och att ingreppet gjorde ont. Kvinnan lämnades ensam på rummet efter ingreppet utförts och svimmade när hon skulle ta sig upp.
Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor Kommunikation Ej lyssnad till		Då anmälaren inte hörts av inkommit med en skrivelse på angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Epost **Akutsjukhus** V1810-0682369	Tua Myhrman	Besvären togs inte på allvar En kvinna som transplanterats fick besvär med smärta över transplantatet. Hon kontaktade sin specialistmottagning vid ett akutsjukhus, men upplevde nonchalans och att hennes problem inte togs på allvar. Kvinnan är orolig över att transplantatet håller på att stötas bort och menar att det i så fall kunde ha förhindrats för flera månader sedan. Hon hade önskat att vården utredde henne ordentligt när hon fick besvären.
Kommunikation Ej lyssnad till Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0683179	Minna Rimbe	Ögonoperation misslyckades En kvinna genomgick en trycksänkande ögonoperation och operationen misslyckades och två omoperationer har gjorts. Resultatet blev att ögontrycket i ögat är alltför lågt, synen blev sämre och suddigare samt att ögat faller ihop, vilket hade förändrat hennes utseende.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse samt flera e-post meddelanden har skickats. Anmälaren har inte återkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0685057	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter injektion med antibiotika En man blev rispad på benet av en hund och kontaktade akutmottagningen då han blev orolig över infektionsrisken. Där fick han antibiotika via dropp. Dagen efter insjuknade han med hög feber och återkom till akutmottagningen. Han utvecklade så småningom sepsis och blev inlagd och opererad.
Vård och behandling Resultat Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour		Åtgärd: Undertecknad överenskom med mannen att han skulle komma till förvaltningen för att skriva under sin anmälan då han är hemlös. Då han inte kommit inom avtalad tid avslutas ärendet utan handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0686434	Siv Aronsson	Behandling/läkemedel Sonen lever inte längre för att en vårdgivare inte tog sitt ansvar och gav adekvat behandling. En läkare, vid ett akutsjukhus, skrev ut stora mängder läkemedel. Anhörig önskar få svar på frågor samt önskar att sonen får upprättelse.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		Åtgärd: Kvinnan ämnade återkomma med en underskriven anmälan men har inte återkommit varför ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** V1811-0687170 Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Catarina Cassel Rydholm	Brister i behandling, information och uppföljning En kvinna gjorde en abort i hemmet via sjukhusets gynekologiska mottagning. Hon fick besvär men fick inget återbesök då hon fick veta att allt var normalt. Hon fick komplikationer. Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då inget skriftligt ärende inkommit inom överenskommen tid.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0687580 Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Daniela Carlsson	Brister i kommunikationen och information om efterföljande egenvård i hemmet. En kvinna fick akut byta avdelning när hon var inneliggande på ett akutsjukhus. Kvinnan hade genomgått en operation. Hon upplevde att hon inte fick någon information om vilken avdelning hon skulle flyttas till och att hon blev dåligt bemött. Hon fick inga mediciner utskrivna vid hemgång. Hon fick heller ingen information om egenvård i hemmet. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0690669 Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Tua Myhrman	Felaktig diagnos och brister kring information och remittering En kvinna fick problem med yrsel, balans och smärta i huvud och nacke. När besvären tilltog uppsökte hon akutmottagning vid akutsjukhus på inrådan av 1177 Vårdguiden. Läkaren hon träffade gjorde en bedömning av vad hon led av och föreslog att hon skulle göra en övning mot detta, kvinnan fick dock inga instruktioner kring övningen. Hon informerades också om att hon skulle be om röntgen om besvären inte gick över och att hon skulle remitteras till vårdcentral. Det var dock oklart hur denna röntgen skulle ordnas och kvinnan remitterades aldrig till vårdcentral. Hon frågade även läkaren uttryckligen om hennes problem kunde bero på hjärntumör men fick ett nekande svar på detta. Genom en rad ytterligare vårdkontakter och efter tydlig försämring hamnade kvinnan en månad senare på samma akutmottagning. Hon blev då inlagd, fick träffa specialist och röntgenundersökning. Kvinnan opererades akut ett par dagar senare på grund av en hjärntumör omsluten av vätskefylld cysta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Akutsjukhus** V1811-0691379 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Lång väntan på akutmottagning En kvinna sökte vård med en anhörig på akutsjukhuset med tydlig misstanke om propp i benet. De hade väntat 6 timmar utan att få träffa läkare. Sent på kvällen gick de hem. Sköterskan hade sagt att det fanns endast två läkare i tjänst. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ingen underskriven anmälan har inkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0694870 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Brister i uppföljning efter tagna prover på gynekologisk akutmottagning En kvinna med smärtor sökte gynekologisk akutmottagning på sjukhuset. Prover togs och ett nytt prov togs någon dag senare. Anmälaren utlovades kontakt för svar och fortsatt vård. Ingen återkoppling har skett och mottagningen går inte att nå. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0695370 Catarina Cassel Rydholm Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)	Höga ljudnivåer för litet barn Ett för tidigt fött barn vårdas på neonatalavdelning. Anmälaren har synpunkter på ljudnivån på larm som det lilla barnet utsätts för. Anmälaren har frågor kring riktlinjer och hur höga ljudnivåer som är tillåtna. Åtgärd: Då ingen skriftlig anmälan inkommit inom överenskommen tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0697579 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Fördröjning på behandling av ögonsjukdom En kvinna fick ögonsjukdom och blev remitterad till ett akutsjukhus. Hon skulle få behandling inom 3 månader då det var akut att hennes syn försämrades. Det tog mycket längre tid för att få behandlingen. Hon anser att hennes uppgifter fanns inte med i journalen, vilket ledde till att hennas behandling fördröjdes och hon fick sämre syn. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom en månad. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** V1811-0700370 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Brister i vård, behandling och kommunikation med läkare gällande barn Ett litet barn med mag- och tarmproblematik har sökt specialistvård på sjukhuset. Föräldrarna har synpunkter på vården och bemötande. De önskar remiss till annat landsting. Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0701780 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Omvårdnad Logi/sängplats Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Fick ligga på akutmottagning i två dagar i väntan på en plats på avdelning Kvinna kom på remiss till akutmottagningen på ett akutsjukhus på grund av smärtor i magen. Hon fick vänta i två dygn på att bli inlagd på en avdelning. Kvinnans upplevelse var att personalen inte hade tid att fråga om hon var hungrig, törstig eller hade behov av smärtlindring. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0704550 Anna Arengård Vård och behandling Behandling	Felbehandling En kvinna har blivit felbehandlad vid en fraktur i ett finger. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0706850 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Bemötande	Utdragen information, bristande bemötande och nekad besök En kvinna har synpunkter på att en hörselmottagning för utvidgad rehabilitering inte längre tar emot henne. När hon kontaktade dem efter att ha tappat sina hörapparater, blev hon illa bemött. Sen fick hon ett brev hem, trots att hon fått information om att hon stod på väntelista, att hon kunde vända sig till den primära hörselrehabiliteringen för utprovning av hörapparater. Denna utdragna process har gjort att kvinnan varit utan fungerande hörapparater under längre tid än det var nödvändigt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** V1811-0712757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Ryggsmärta utreddes inte, orsaken var stort diskbråck En kvinna åkte till akutsjukhus med kraftig ryggsmärta, ortoped genomförde undersökningar och utredning, men kunde inte hitta något fel. Kvinnan hade kraftig smärta i ryggen som strålade ner mot foten och hon hade förlorat känseln i sitt ena ben. Hon åkte flera gånger tillbaka, men orsaken till hennes kraftiga smärta gick inte att hitta. Flera år senare har kvinnan opererats för ett kraftigt diskbråck men har fortfarande bristande känsel i benet. Hon är besviken över att ortopeden inte gjorde någon fördjupad undersökning då hennes ryggbesvär började. Åtgärd: Då anmälaren flyttat utomlands har förvaltningen endast haft kontakt via e-post. Anmälaren har fått blanketter, men då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0712880 Daniela Carlsson Vård och behandling Diagnos Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Kvinna fick felaktig diagnos på en akutmottagning En anmälare sökte en akutmottagning på ett akutsjukhus på grund av magsmärtor. Efter flera timmars väntan fick hon träffa en läkare som talade med henne under en kort stund. Hon fick gå hem med antibiotika trots svåra smärtor. Anmälare hann inte mer än stanna utanför sitt hem innan hon måste söka sig till en annan akutmottagning. Hon blir sedan opererad akut. Anmälaren fick betala för båda besöken på akutmottagningarna trots att det bara var några timmar mellan besöken. Då anmälaren inte inkommit med en skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0717080 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Brister i bemötande på akutmottagning En kvinna besökte en akutmottagning på grund av smärtor i magen och upplevde att hon fick ett dåligt bemötande av läkaren. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1811-0718670 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling	Vård och behandling av litet barn Ett litet för tidigt fött barn sjukhusvårdades för infektion. Anmälaren har synpunkter på brister i vård, behandling och de bedömningar som gjordes av barnet. Barnet försämrades och flyttades till annat sjukhus där intensivvård gavs. Åtgärd: Vården har gjort en händelseanalys men anmälarna är inte nöjda. Familjen ska ha ett möte med vården där de kan ta upp sina synpunkter på innehållet i händelseanalysen. Då förvaltningen inte gör medicinska bedömningar och journalgenomgångar hänvisas anmälarna till IVO för eventuell fortsatt handläggning. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0721657 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Blodpropp i ben misstänktes aldrig En äldre man åkte till akutmottagning med kraftig smärta i ena benet. Undersökningen kom främst att handla om höftleden och röntgenundersökning visade att inget var fel där. Men smärtan tilltog och efter några dagar var foten blåsvart. Nytt besök på akutmottagningen ledde till akut operation på annat sjukhus, men foten gick inte att rädda utan amputerades med anledning av bristande cirkulation. Åtgärd: Då ärendet avses att utredas på Inspektionen för vård och omsorg avslutas det på förvaltningen.
Epost **Akutsjukhus** V1811-0725770 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Förlossning och eftervård	Långvarig förlossning och inte lyssnad på En kvinna beskriver en utdragen och riskfylld förlossning. Hon blev inte lyssnad på. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Akutsjukhus** V1811-0748580 Daniela Carlsson Kommunikation Information Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Vård och behandling Behandling	Brister i kommunikation, dokumentation och samordning på akutsjukhus En kvinna hade varit på en mottagning på ett akutsjukhus. Kvinnan upplevde brister i kommunikationen, dokumentationen och samordningen på avdelningen. Kvinnan upplevde att hon inte fick tillräcklig information om sitt hälsotillstånd och vad hennes sjukdom innebar. Hon hade blivit uppringd av läkare två gånger men då inte kunnat fokusera på samtalet eftersom hon inte visste vilken tid läkaren skulle ringa. Kvinnan fick en kallelse till operation med information om att en sjuksköterska skulle ringa mellan två klockslag för att meddela när patienten skulle komma in till avdelningen dagen efter. Ingen ringde och när kvinnan ringde avdelningen fick hon veta att hon inte skulle opereras. Kvinnan berättade också att det saknas journalföring från samtal med läkare. Det framkommer att kvinnan fått höra av personalen att det är kaos på akutsjukhuset och att ingenting fungerar som det ska. Detta skapar oro för henne som patient. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Akutsjukhus** V1812-07716 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti	Blir hänvisad från mottagning till andra vårdgivare mot sin vilja En kvinna har blivit hänvisad från kö till en gynekologisk mottagning på akutsjukhus till annan vårdgivare. Orsaken var att väntetiderna översteg 6 månader. Men hon vill hellre kvarstå i kön och frågar om möjligheten att göra det. Åtgärd: Vid telefonsamtal med anmälaren visade det sig att mottagningen ska stänga vilket förklarade hänvisningen till andra vårdgivare. Förvaltningen lämnar kontaktuppgifter till vårdgarantikansliet och ärendet avslutas därefter.
Epost **Akutsjukhus** V1812-07770 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Besvärligt att få hjälp med akut och omfattande näsblödning En man fick akut och omfattande näsblödning hemma efter en tidigare genomförd operation i näsan. Han blev rekommenderad att ta sig till öron-näsa-halsakutmottagning vilket tog lång tid då han bor på andra sidan stan och det var tät trafik. Han fick sedan vänta länge på att en sjuksköterska skulle hjälpa honom, det visade sig att sjuksköterskan som gått hem för dagen glömde överrapportera honom till den tillträdande sjuksköterskan och behandling och åtgärder blev inte genomförda. Slutligen fick mannen hjälp med att stoppa blödningen i näsan och att rensa hals och svalg från stelnat blod. Han ifrågasätter möjligheten att få hjälp endast på ett sjukhus i länet. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Akutsjukhus** V1812-07855 Kommunikation Delaktig Rådgivn/Inform/Hänv Juridik Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Johan Karlsson	En mamma undrar om sextonårige sonen får be om sekretess mot henne En mamma kontaktade förvaltningen och frågade om hennes sextonårige son, som fått kirurgisk vård på ett akutsjukhus, har rätt att begära att hon som vårdnadshavare inte får information om vården. Hon undrade även om vården har rätt att neka henne den informationen med hänvisning till begärd sekretess. Åtgärd: Mamman informerades om patientlagens bestämmelser om att barns bästa ska beaktas när hälso- och sjukvård ges till barn. Syftet är att barn ska få ett medinflytande. Bestämmelsen har även kommit till för att ge de barn, som har tillräcklig mognad för att tillgodogöra sig relevant information och överblicka konsekvenserna av sitt beslut i en viss vårdfråga, rätt att själva bestämma i frågan. I rättspraxis har vårdnadshavarna ansetts ha bestämmanderätten över små barn. Av den juridiska doktrinen framgår att när barnet uppnått 15 års ålder bör motsatsen vara huvudregel. Om barnet då är i stånd att göra en rimlig bedömning av samtyckets innebörd och verkan, får åtgärder som gäller barnets personliga angelägenheter inte vidtas enbart med stöd av samtycke av vårdnadshavare. Om det av vårdgivarens bedömning av sonens mognad framgår att han förstår sin vårdsituation på ovanstående sätt råder han också över sin egen sekretess mot sin vårdnadshavare.
Epost **Akutsjukhus** V1812-07922 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Remitterad till ny vårdgivare En kvinna har under lång tid varit patient på reumatologisk specialistmottagning på akutsjukhus. Hon har nu remitterats till specialistmottagning hos annan vårdgivare där hon inte får samma slags behandling och hon är missnöjd med det. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **ASIH/Palliativ vård** V1804-0283670 Catarina Cassel Rydholm Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter) Omvårdnad Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Bristande bemötande och omvårdnad En man vårdades med avancerad sjukvård i hemmet och på deras vårdavdelning. Hans hustru har synpunkter på det bemötande och den omvårdnad mannen fick. Många gånger lyssnade personalen inte på mannens och hans hustrus önskemål gällande omvårdnaden och tilltalade paret nonchalant. Yttrande har inkommit från enhetschef ASIH vårdavdelning som sammanfattar händelseförloppet. Hon beskriver vikten av klar och tydlig kommunikation och dokumentation i patientens journal. De arbetar för att ha en god dialog med patienternas närstående. De tar till sig synpunkterna och kommer att arbeta vidare med kommunikation, informationsöverföring och bemötande. Anmälaren har fått erbjudande om möte med ansvarig chef. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har haft möte med vården och fått bra svar. I överenskommelse kan ärendet därmed avslutas.
Skrivelse **ASIH/Palliativ vård** V1805-0325257 Christina Hegefjärd Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Kommunikation Delaktig	Hjälpmedel till hemmet beställdes inte En äldre man vårdades med avancerad hemsjukvård, men han fick inte hjälpmedel för att klara sig själv när han skrevs ut till hemmet vilket blev belastande för honom. Han tvingades tillbaks till akutsjukhuset. Åtgärd: I yttrandet framkommer att skyldighet att förse patient med hjälpmedel inför utskrivning vilar på den utskrivande verksamheten. Det har inte varit tydligt för hemsjukvården att anmälaren varit så beroende av detta hjälpmedel, informationen borde förtydligats från arbetsterapeut på den geriatriska kliniken. Anmälaren är besviken över svaret eftersom det fick så stora konsekvenser för hennes pappa, han fick åka tillbaks till akutsjukhuset. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Geriatrik** V1709-0528650 Anna Arengård Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor	För tidig utskrivning med fallskada som följd Anhöriga rapporterar fallskada till följd av för tidig utskrivning. En äldre kvinna inkom till ett geriatriskt boende efter två operationer. Efter en kort tid ansågs kvinnan färdigbehandlad och klar att skrivas ut till hemmet, trots anhörigas protester. Samma kväll ramlar kvinnan och bryter lårbenshalsen. Kvinnan skickades till akutsjukhus för operation utan att anhöriga informerades.
Omvårdnad För kort besökstid	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från det geriatriska boendet. Där beklagas de händelser som lett till lidande och förlängd vårdtid. En granskning av journalen har gjorts liksom intervjuer med involverade medarbetare. Bedömningen som är gjord är att det inte fanns några hinder för utskrivning. Det var även patientens önskan. Patienten klarade förflyttningar och gick med rollator. Infektionen var under utläkning och ingen feber förelåg. Olyckligtvis föll patienten och ådrog sig en höftfraktur vilket beklagas. Fallriskförebyggande åtgärder var insatta samt kontrollerade. Patienten sändes till akutsjukhus. Hennes bestämda vilja var att inte meddela anhöriga mitt i natten. Anmälarna har tagit del av yttrandet. De anser det anmärkningsvärt att vården på endast ett dygn kunnat ta beslut om hemgång. De lyssnade allt för mycket till vad patienten önskade och rådfrågade inte anhöriga som var införstådda med att patienten inte skulle klara sig själv hemma. De kan se att alla har ansträngt sig i sina svar. De är dock inte nöjda med vårdtiden. Ärendet avslutas.
Bevakning: Ö Yttrande sent	

Telefon -> Skrivelse **Geriatrik** V1808-0497179 Minna Rimbe Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Vårdansvar Läkemedel Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Brister i information och läkemedel inför hemgång En äldre kvinna som vårdats inom geriatriken skickades hem utan vårdplanering och vidare information och läkemedel. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från geriatriska kliniken. Där beskrevs att patienten vårdades för att justera insulinet och sätta in en kortisonbehandling och med mål för rehabiliteringen var att själv kunna komma i och ur sängen. När patienter vårdas på sjukhus inom slutenvården kan ett vårdplaneringmöte med kommunen erbjudas om patienten bedöms ha mer omfattande behov av insatser och samordning från kommun eller primärvården. Den samlade bedömningen av läkare, sjuksköterska, arbetsterapeut och sjukgymnast på avdelningen var att patientens behov av stöd i sin vardagliga livsföring kunde tillgodoses med den hemtjänst hon var beviljad sedan tidigare. Efter telefonkontakt med patientens dotter kontaktade koordinatorn en jourhavande biståndshandläggare på stadsdelsnämnden. Biståndshandläggare ringde dottern för att ta upp en ansökan om utökad hemtjänst. Koordinatorn hade sökt biståndshandläggaren men fick inte tag på henne/honom och nästa dag fick en annan koordinator kontakt med kommunen så att hemtjänsten kunde komma på kvällen till patienten samt hjälpa till att smörja kortisonkrämen varje dag. Koordinatorn hade även kontaktat distriktssjuksköterskan som skulle komma hem till patienten varje dag och ge insulin samt mäta blodsockret samt informerade patienten eftersom hon hade tidigare tagit hand om sin medicinering helt själv i hemmet men hemtjänsten har hämtat ut medicinerna. Omvårdnadsansvariga sjuksköterska hade kommit överens med patienten att skicka med några tabletter som fattades hemma men det glömdes bort att kortisonpreparatet inte skrivs in som recept av detta nyinsatta läkemedel. I yttrande beskrivs att kliniken hade brustit i sina rutiner gällande förskrivning av recept samt samordning kring läkemedel vid utskrivning vilket beklagas. En översyn av rutiner gjordes för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Geriatrik** V1808-0515879 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt	Blev inte tagen på allvar En kvinna hade varit med om en fallolycka och bröt lårbenshalsen. I samband med utskrivning tog patienten upp att hon inte ville ännu bli utskriven eftersom hon bodde själv och kunde inte resa upp sig från sängen. Då fick hon kommentar av läkaren att hon inte skulle ha ont och att hon ville bara inte bli frisk. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från den geriatriska avdelningens uppdragsgivare där patienten vårdades. Där beskrevs att verksamhetschefen har haft samtal med den berörda läkaren och beklagar djupt det anmälaren har fått uppleva. Klinikens bemötande överensstämmer inte med klinikens värdegrund. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hon har haft väldigt ont i sitt knä och hon har endast kunnat gå med sin rullator både ute och inne med smärta vid varje steg. MRT / röntgen utfördes vilket visade skada i menisken samt i korsbanden. Hon kommer att följas upp på ortopedmottagningen den 4/12–2018. Anmälaren har informerats om anmälningsrutiner genom patientförsäkringen och inspektionen om vård och omsorg. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse		Togs inte på allvar
Geriatrik		En man hade ramlat och brutit flera revben. Han skickades hem ensam mitt på natten efter en lång väntan på sjukhuset. Han skrevs ut utan vårdplanering och hade inte tillgång till sina mediciner när han kom hem.
V1809-0558979	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från geriatriska kliniken. Där beskrevs att samtal har förts med hustrun och slutsats av detta samtal blev att hustru tror att det kommer att fungera med befintliga hemtjänstinsatser vid utskrivning men att det fanns undringar kring korttidsboende och att det fanns önskemål om uppföljande möte med biståndsbedömare i hemmet. Sjuksköterskan hade också dokumenterat att hon skickat en anteckning till biståndsbedömare i kommunen angående önskemål om uppföljande möte i hemmet. Sammantaget kan man konstatera att utskrivning skett utan vårdplanering men detta pga. vissa hemtjänstinsatser och samtalet med hustrun. I yttrandet beskrivs också att rutiner gällande apodos läkemedelsordination hade brustit. Apodos hade förberetts men det hade skett missförstånd med att apodos ordinationen hade fullgjorts. När hustrun hade hört av sig ordnades ordinationen av ansvariga läkaren. Apodos beskrivs som svåröverskådligt. Läkemedelsdos förhöjningen på en medicin hade missats i systemet, en medicin hade skrivits in i marginellt förhöjd och ett hade skrivits in i för låg dos och fick korrigeras efteråt. Man anser att det finns risk för misstag just vid veckobyte måndagar då många läkare roterar sin tjänsteplats utifrån verksamhetens behov. Undervisning på läkemedel ordination systemen har genomförts till alla läkare. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		

Skrivelse		Snabb utskrivning efter vård i geriatriken
Geriatrik		En äldre man vistades i geriatriken efter en fraktur. Han skrevs ut väldigt hastigt och efter en period hemma tvingades han tillbaks då han inte klarade sig själv. Vid nästa hemskrivning var det mycket bristande överrapportering till primärvården, främst vad gällde de hjälpmedel han behövde för att klara sig hemma.
V1805-0324157	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		I yttrandet från verksamhetschef förklarades tydligt att överrapportering av behovet av hjälpmedel i hemmet skett både muntligt och skriftligt till de som ansvarade för den avancerade hemsjukvården, befintliga rutiner har följts. Anmälaren är nöjd med det tydliga svaret och ärendet avslutas.

Skrivelse

Geriatrik

V1807-0445279 Minna Rimbe

Vård och behandling

Läkemedel

Läkemedel saknades

En kvinna hade varit inneliggande på en geriatrisk avdelning på ett akutsjukhus. Hon skrevs ut hastigt från sjukhuset och det blev oklart med fortsatt medicinering. När hon kom hem hade hon inte tillräckligt med smärtstillande mediciner hemma.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från geriatriska avdelningen. Där beskrevs att anmälaren hade varit inneliggande pga. utredning av ryggbesvär och olika narkotikaklassade smärtstillande tabletter hade ordinerats. När situationen blev bättre både medicinskt och rehabiliteringsmässigt allt var klart hölls ett vårdplaneringsmöte och hemtjänstinsatser inplanerades. Att hämta ut medicinerna fanns med i informationen och en kurator skulle följa med patienten att hämta ut medicinerna från sjukhusapoteket vilket patienten inte accepterade. Det var överenskommet att hemtjänsten skulle hämta ut hennes mediciner och avdelningen skulle ordna tabletter för första dagarna. När det var dags för hemtransporten la sig patienten på sin säng och ville inte åka med trots personalens upprepade förklarningar om att hon var färdigbehandlad och utskriven från avdelningen. När patienten gick med på att följa med transporten fanns det med ordningsvakt för att verkställa utskrivningen. Pappersrecept som patienten önskade används inte idag annat än vid IT-problem pga. av patientsäkerhetsaspekten och hon hade informerats om detta flertal gånger. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter i ett brev som bifogas avslutskrivelsen. Hon känner sig kränkt av den hastiga utskrivningen där en ordningsvakt var med. Hon är kritisk för rutinerna för läkemedels uthämtningen samt beskriver att det finns felaktigheter i yttranden enligt hennes uppfattning. Hon anser att hon inte fick hjälp med att hämta ut medicinerna på sjukhusets apotek. Förvaltningen bedömer att ytterligare skriftväxling inte tillför något i sak, varför ärendet avslutas. Ärendet avslutas.

Bevakning:

Läkemedel

Yttrande i tid P1 2018

Yttrande i tid 2018

Skrivelse	Bristande minnesutredning och återkallat körkort
Geriatrik	En kvinna är arg och ledsen över att hennes körkort återkallats av Transportstyrelsen efter en medicinsk bedömning som läkaren gjort. Kvinnan genomgick en minnesutredning som enligt henne inte var fullständig.
V1807-0471072 Sari Kokkonen Nassef	
Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Administrativ hantering Undersökning/bedömning	Åtgärd: Yttranden inkom från ansvarig överläkare. Kvinnan hade genomgått en minnesutredning med minnestester, kroppslig undersökning samt samtal om kvinnans sjukhistoria och sociala situation. Även viss provtagning förekom. Samma dag var fylld med undersökningar och bedömningar vilket inte var optimalt men det gjordes för att förkorta utredningstiden. Ärendet kommer att tas upp för diskussion på mottagningen så att man i framtiden inte bokar in för många undersökningar samma dag för en patient. Vid en minnesutredning prövar man minnet och tankeförmågor hos personen och jämför med resultat för vad som är åldersadekvat. Det framkom efter genomförda undersökningar och bedömningar att kvinnan hade tydliga nedsättningar av flertal olika tankeförmågor som är viktiga för bilkörningsförmågan. Det sammanlagda resultatet påvisade att kvinnan led av en demenssjukdom av måttlig grad. Eftersom det är i lag angivet att personer med demenssjukdom inte får köra bil är det varje läkares skyldighet att rapportera sådana tillstånd till Transportstyrelsen, annat vore tjänstefel. Överläkaren skrev att hon förstod att det var en förlust för kvinnan, som varit en god bilförare med hög utbildningsnivå, att förlora sitt körkort. Kvinnan hade erbjudits en tid på mottagningen då verksamheten ville framföra resultaten av utredningen, men kvinnan infann sig inte varför kommunikationen kring vad som genomförts försvårades. Kvinnan skulle få färdtjänst hädanefter och insättning av bromsmediciner via vårdcentralen. Kvinnan fick också information om att hon kunde begära en annan medicinsk bedömning vid en annan minnesmottagning men skulle då vara tvungen att genomgå liknande tester och undersökningar igen. Slutligen önskade överläkaren att kvinnan skulle kunna hitta nya rutiner i livet för att ta sig till alla positiva aktiviteter och upprätthålla en god livskvalitet. Kvinnan tog del av yttrandet och ämnade försöka få en annan medicinsk bedömning. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	

Skrivelse	Lång tid för att få hjälpmedel i hemmet
Geriatrik	En kvinna är i behov av hjälpmedel i hemmet efter en fraktur i höften. Vid kontakt med rehabenhet är det väntetid på hjälpmedlen, kvinnan ifrågasätter det eftersom hon inte kan klara sig hemma utan dessa.
V1808-0502157 Christina Hegefjärd	
Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef och paramedicinsk chef beskrivs ett flertal förbättringar som genomförts med anledning av anmälan. Teamet inom hemrehabilitering avser framöver att snabbt ta kontakt med de patienter som kommit hem och planera in ett hembesök. Ökat samarbete inleds mellan primärvården och slutenvårdens paramedicinska yrkesgrupper och ett informationsblad har tagits fram för att säkerställa att patienten får korrekt information. Anmälaren har inte haft några synpunkter, ärendet avslutas.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	

E-post -> Skrivelse		Feldosering av läkemedel
Geriatrik		En äldre kvinna vårdades på ett närsjukhus och under vårdtiden fick hon tio gånger för hög dos av medicin. Hon avled några dagar efter händelsen.
V1804-0291579	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från närsjukhuset. Där beskrevs att närsjukhuset hade mottagit remiss för behandling av hjärtsvikt med svullna ben och ansträngd andning. Patienten hade sedan tidigare diagnosen hjärtsvikt samt en rad andra diagnoser kopplade till hjärtkärlsystemet såsom förmaksflimmer, hjärtsjukdom och högt blodtryck. Hon lades in för sedvanlig behandling med intravenöst vätskedrivande. Behandlingen inleddes med vätskedrivande med tabletter och sedan fortsattes med intravenös behandling. Avsikten var att ordinera vätskedrivande som injektion men ordinerande läkare uppmärksammade inte att läkemedelsmodulen i journalsystemet var förinställd på dosenheten milliliter istället för milligram varför ordinerades dosen 400mg istället för 40mg av vätskedrivande medicinen. Så fort felet uppdagades insattes akuta åtgärder med vätska, täta kontroller av vitalparametrar, syrgasbehandling, akut blodprovstagning, kateter för mätning av urinproduktion mm. Ansvarig överläkare kontaktades och patienten och anhöriga informerades. Beslut togs att skicka patienten vidare till akutsjukhuset. Avvikelserapport skrevs och Lex Maria anmälan gjordes. Kvinnan skickades tillbaka till närsjukhuset efter att provvärdena hade normaliserats och när hon inte länge hade påverkan av överdoseringen. Lungröntgen gjordes och det fanns vätska i lungorna. Elektronisk övervakning görs inte på den geriatriska avdelningen men parametrar som puls, blodtryck, syremättnad och temp mättes regelbundet. Kvinnan avled på vårdavdelningen. Man försökte återuppliva henne dock utan framgång. Dödsorsaken bedömdes till hjärtsvikt och hög ålder. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter men ärendet har anmälts till inspektionen av vård och omsorg. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Läkemedel		
Åtgärd på övergripande nivå		

E-post -> Skrivelse **Geriatrik** V1806-0423670 Vård och behandling Behandling	Catarina Cassel Rydholm	Behandling av läkare vid geriatrikavdelning En äldre sjuk man som var inskriven på geriatrisk vårdavdelning blev remitterad för flera undersökningar efter fall. När han var färdigbedömd fick han inte komma tillbaka till avdelningen för att han var, enligt läkaren, färdigbehandlad. Åtgärd: Yttrande har inkommit från överläkare på geriatrisk vårdavdelning. Hon beklagar att anmälaren inte fått det bemötande från dem som hon hade rätt att förvänta sig och att hon inte varit nöjd med deras agerande. Hon tackar också för synpunkterna då det ger möjlighet att förbättra rutiner och arbetssätt. Överläkaren beskriver att de i mån av plats tar emot patienter som tillhör andra upptagningsområden för att avlasta akutsjukhusen och så skedde i detta fall. Rehabilitering påbörjades och planering med kommunen enligt mannens önskemål för hemgång. Efter en tid förändrades mannens hälsotillstånd och behov av bedömning på akutsjukhus uppkom. Mannen skickades till en avdelning på akutsjukhuset. Enligt överläkaren blev geriatriska vårdavdelningen kontaktade av sjukhuset med önskemål om att mannen skulle få återkomma till dem men hon meddelade då att enligt tidigare planering skulle mannen skrivas ut till hemmet men om behov av inneliggande vård uppkommit var bedömningen att det var bättre för mannen att kvarstanna på samma sjukhus för att slippa flytt mellan sjukhus. Överläkaren ber om ursäkt för att hon inte återkopplat till anmälaren som utlovat. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret då hon inte fått fullständigt svar på ställda frågor. Hon vill att ärendet avslutas med tillägg att det är beklagligt med hanteringen av äldre som inte kan förmedla sina egna åsikter.
Epost **Geriatrik** V1808-0482257 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Brister i såromläggning på geriatrisk avdelning En man är orolig över att hans far inte får rätt vård vad gäller såromläggning på den geriatriska klinik han vistas på. Förvaltningen har kontaktat anmälaren och hans hustru ett flertal gånger och mannens son via e-post. Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Geriatrik** V1811-0726757 Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Brister i dialog med anhöriga på geriatrisk klinik En äldre man vistades på geriatrisk klinik, anhörig påvisade att mannen hade feber och var allmänpåverkad, men på avdelningen avvisade man hennes krav på ambulanstransport till akutsjukhus. Hon är upprörd då hon menar att hennes man möjligtvis har en lunginflammation. Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren visade det sig att mannen är förd till akutsjukhus och ärendet har löst sig. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Habilitering** V1801-0013534 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resursbrist, inställda åtgärder	Får ej behandling för sitt barn Föräldrar, vars barn har en autismdiagnos, anser att son ej fått den vård och behandling som denne är i behov av vid en habiliteringsmottagning. Det finns ett mål i en vårdplan men förälder vet inte hur man ska nå dit. De önskar att barnet får delta i ett mångsidigt intensivt inlärningsprogram så snart som möjligt eftersom de är viktigt att insatser sätts in vid tidig ålder. Åtgärd: Enhetschef skriver i ett yttrande att centret har haft en ständigt ökad tillströmning av nya patienter som efterfrågat insatser och stöd. Det har inneburit att väntetiderna ökat, insatserna har blivit kortare och tiden mellan insatserna längre. Ett nytt arbetssätt har därför införts som bl.a. innebär gruppinformation och grundutbildning. Föräldrars önskemål har inte kunnat tillgodoses då förskolan tackat nej till det samarbete som krävs för att behandlingen ska bli meningsfull. Chef uppger att målsättningen, hela tiden, har varit att behandla barnet och hans nätverk på bästa möjliga sätt och beklagar att föräldrar haft en annan upplevelse. Föräldrarna var inte nöjda med skrivelsen och avsåg att inkomma med ett genmäle men då de inte avhörts avslutas ärendet.
Skrivelse **Habilitering** V1804-0237874 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Lång väntan på psykologkontakt, ingen behandling En man med en svår CP-skada har bedömts att få en psykologkontakt på en mottagning inom habiliteringen. Trots att bedömningen gjordes för över ett år sedan har han fortfarande inte fått någon psykologkontakt eller behandling. Mannen har inte heller fått en kallelse som utlovades i början av året. Enligt en närstående, som är den som har hört av sig till förvaltningen, har de blivit mycket dåligt bemötta av personal på mottagningen. Åtgärd: Yttranden har inhämtats från enhetschefen. Verksamheten har under förgående år haft stor brist på personalresurser vilket har lett till årslånga väntetider till psykolog som inte är acceptabla, enligt enhetschefen, som också beklagar detta. Vidare stod det att hen som chef hade tagit för givet att patienten hade blivit kallad i början av året som de hade kommit överens om, men på grund av bristande rutiner och sjukskrivningar så skickades inte kallelsen. De har nu sett över sina väntelistor och uppdaterat de interna rutinerna för att säkerställa hanteringen kring kallelser och väntetider. Enhetschefen erbjöd anmälaren ett möte för att bättre kunna ge information om hur de arbetar för att säkerställa god vård samt ta del av ytterligare synpunkter från anmälaren. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inkommit med synpunkter som besvarats av enhetschefen och önskade inte framföra några synpunkter till avslutsskrivelsen. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

Skrivelse **Habilitering** V1805-0326850 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Misstänksamhet mot patient En döv kvinna anmärker på att två teckenspråkstolkar bokades till ett tillfälle där det endast krävdes en. Kvinnan tolkade det som att tolkcentralen skickat ut en extra tolk, med avsikt att spionera på hur hon använde sig av tolkarna. Hon fick samtidigt påpekanden om att tolkarna var bokade för teckenspråkstolkning och inte skrivtolkning, vilket hon tog som ett hot. Kvinnan menar att tolkcentralen borde rikta sin misstänksamhet mot tolkbolaget och inte mot tolkanvändaren. Det resulterar i att det skapar osämja mellan tolkar och mellan tolk och användare. Åtgärd: I inhämtat yttrande från Tolkcentralen framkommer att tolkanvändaren gjorde en bokning för två timmar, varpå två tolkar krävdes och bokades in. En inbokad tolk kunde även skrivtolka, men syftet var inte att skrivtolka då hen var inbokad för teckenspråkstolkning. Information till tolkanvändaren gavs om att tolken kan begå avtalsbrott om annan tolkning utförs än den bokade tolkningen. Denna information var inte menat som varken trakasserier eller hot, varken mot tolkbokaget eller mot användaren. Tolkcentralen har rätt att närvara vid tolkning som en kvalitetsåtgärd. Inget spioneri sker. Anmälaren är inte nöjd med yttrandet då hon vidhåller att Tolkcentralen riktat hot mot henne. Ärendet avslutas med anmälarens avslutsskrivelse till vården.
Skrivelse **Habilitering** V1805-0326950 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Felaktiga uppgifter gällande skrivtolkar En döv kvinna har, på begäran från patientnämndens förvaltning, fått del av den aktuella bemanningslista över verksamma tolkar som finns för objektet skrivtolkning. Listan inhämtades från det upphandlade bolaget. Kvinnan har därefter åsikter om att flera tolkar inte arbetar i bolaget. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Tolkcentralen. Där beskrevs att samtliga tolkbolag ska till Tolkcentralen inkomma med uppdaterade bemanningslistor. Tolkarna kan vara anställda på deltid eller heltid eller anlitas per uppdrag. I detta fall har listan uppdaterats md att två namn tagits bort från listan. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Habilitering** V1809-0581577 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk En mamma anmäler att man inte fick någon teckenspråkstolk till sin sons fotbollsträning. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

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

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

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

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

Skrivelse	Fick inte teckenspråkstolk
Habilitering	En mamma anmäler att man inte fick någon teckenspråkstolk för sin sons fotbollsträning.
V1809-0582077 Johan Karlsson	
Kommunikation	
Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Habilitering** V1809-0582177 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk En mamma anmäler att man inte fick någon teckenspråkstolk för sin sons ishockeyträning. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Habilitering** V1809-0582277 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk En mamma anmäler att man inte fick någon teckenspråkstolk för sin sons fotbollsträning. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Habilitering** V1810-0639457 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Brister i vård och uppföljning av behandlingsplan Vårdnadshavare menade att deras 5-åriga dotter inte får hjälp med habiliteringsinsatser i den mån de önskar. Bedömning och beställning av hjälpmedel trasslar och tar onödigt lång tid. Andra professioner finns inte att tillgå. Vid de gemensamma planeringarna medverkar inte representanter från habiliteringsenheten. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef och enhetschef gavs en omfattande och klargörande beskrivning av tidigare genomförda bedömningar och insatser och varför det inte alltid fungerat optimalt vilket beklagades. Vårdnadshavarnas samtliga frågor och synpunkter bemöttes på ett överskådligt sätt. Ett möte mellan vårdnadshavare och enhetschef ordnades och beslut om framtida aktiviteter togs till gemensam nöjdhet varför ärendet avslutas.
Skrivelse **Habilitering** V1810-0645950 Anna Arengård Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Skrivtolk arbetade som språktolk En döv kvinna var på en föreläsning på engelska. Tolken översatte engelskan till svenska, innan hen skrivtolkade. På detta sätt arbetade tolken som språktolk vilket han inte har i uppdrag att göra. Språktolkning ska den som håller i föreläsningen stå för. Skrivtolkningen ska landstinget stå för. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att tolkning mellan talad engelska och skriven svenska ingår i uppdraget. Anmälaren har synpunkter på att det ingenstans står att tolkar får översätta en hel föreläsning från ett språk till ett annat. Däremot ska de tolka så exakt som möjligt. Innehållet i ett språk kan gå förlorat i översättningen till ett annat. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Habilitering** V1810-0646050 Anna Arengård Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Frågor kring skrivtolkars utbildning En kvinna undrar vilken utbildning som skrivtolkar behöver för att arbeta i landstinget för att skrivtolka åt döva och hörselskadade personer. Hon undrar även vad som gäller om en tolk bryter mot tystnadsplikten. Åtgärd: I inhämtat svar från Tolkcentralen framkommer att brott mot tystnadsplikten kan anmälas till polisen eller till Inspektionen för vård och omsorg. Det redogörs även för vilken utbildning som krävs. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Habilitering** V1812-07747 Anna Arengård Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Information om utskrifter En döv kvinna undrar om tolkcentralen kommer att besluta i att utskrifter kommer att ske efter genomförd tolkning vid skrivtolkningar. Åtgärd: Hänvisar kvinnan till tolkcentralen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Habilitering** V1812-07748 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Diskriminering	Pengar slut för tolkning på teckenspråk, dövblindtolkning, skrivtolkning, TSS Pengarna för fritidstolkning med teckenspråk, dövblindtolkning, skrivtolkning och tecken som stöd (TSS) har tagit slut. Detta innebär att många döva och hörselskadade blir utan tolkning under november och december månad vilket betyder att personerna inte kan delta i julfester, luciafirande och avslutningar av fritidsaktiviteter och på skolor/förskolor. Detta är i sin tur diskriminering då de inte kan delta i samhället så som hörande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Habilitering** V1812-07778 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Dövblind person fick inte tolk på grund av att Tolkcentralen haft slut på pengar En dövblind kvinna vände sig till förvaltningen med klagomål på att hon på grund av att Tolkcentralens pengar är slut nekats dövblindtolk vid ett tillfälle då hon skulle på bussutflykt. Åtgärd: Förvaltningen skrev åt kvinnan att man är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som skickades till kvinnan för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade kvinnan att klagomålet registrerats vid förvaltningen och hon välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.
Skrivelse **Habilitering** V1812-07900 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk på grund av att Tolkcentralens pengar var slut En döv kvinna anmälde att hon inte fick vardagstolkning med teckenspråkstolk vid ett tillfälle på grund av att Tolkcentralens pengar var slut.
Skrivelse **Habilitering** V1812-07908 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Diskriminering Diskriminering funktionshinder	Nekad skrivtolk på grund av ekonomi En döv kvinna fick inte tolk till sina barnbarns luciafest på grund av bristande ekonomi. Åtgärd: I inhämtat yttrande från Tolkcentralen framgår att de har en begränsad budget och 2018 har varit ett speciellt år med en ökning av beställda och utförda uppdrag, samt ökade omkostnader för dessa uppdrag. Tolkcentralen har varit tvungen att prioritera för att kunna hålla sig inom den tilldelade budgeten. Tolkcentralen förstår att detta drabbar den enskilda individen och beklagar detta. Ärendet avslutas.

Skrivelse	Nekad skrivtolkning till fritidsaktivitet
Habilitering	En döv kvinna har blivit nekad skrivtolkning till en fritidsaktivitet. Tolkcentralen uppger att det saknas pengar. Kvinnan anser att det är diskriminering då hon inte kan delta i samhället så som hörande.
V1812-07909 Anna Arengård	
Kommunikation	
Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Åtgärd: I inhämtat yttrande från Tolkcentralen framgår att de har en begränsad budget och 2018 har varit ett speciellt år med en ökning av beställda och utförda uppdrag, samt ökade omkostnader för dessa uppdrag. Tolkcentralen har varit tvungen att prioritera för att kunna hålla sig inom den tilldelade budgeten. Tolkcentralen förstår att detta drabbar den enskilda individen och beklagar detta. Ärendet avslutas.
Bevakning:	
Diskriminering	
Diskriminering funktionshinder	

Skrivelse	Nekad skrivtolk till julfest
Habilitering	En döv kvinnan nekades skrivtolk till en julfest. Det betyder att hon inte kan delta.
V1812-07910 Anna Arengård	
Kommunikation	
Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Åtgärd: I inhämtat yttrande från Tolkcentralen framgår att de har en begränsad budget och 2018 har varit ett speciellt år med en ökning av beställda och utförda uppdrag, samt ökade omkostnader för dessa uppdrag. Tolkcentralen har varit tvungen att prioritera för att kunna hålla sig inom den tilldelade budgeten. Tolkcentralen förstår att detta drabbar den enskilda individen och beklagar detta. Ärendet avslutas.
Bevakning:	
Diskriminering	
Diskriminering funktionshinder	

Skrivelse	En döv kvinna fick inte teckenspråkstolk vid ett par tillfällen
Habilitering	En döv kvinna anmäler att hon inte fick teckenspråkstolk vid ett par tillfällen på grund av Tolkcentralens ansträngda ekonomiska situation.
V1812-08035 Johan Karlsson	
Kommunikation	
Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Åtgärd: Förvaltningen skrev åt kvinnan att man är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som skickades till kvinnan för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade kvinnan att klagomålet registrerats vid förvaltningen och hon välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.

E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1712-0757650 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Icke fungerande tolkuppdrag En döv kvinna har synpunkter på icke fungerande tolkuppdrag gällande två skrivtolkar på samma bolag. Ena tolken har brutit mot tystnadsplikten och uttalat sig olämpligt. Den andra tolken har uppträtt aggressiv och påstridig. Tolken brast dessutom i sitt åtagande och kvinnan fick därför göra om läkarbesöket. Kvinnan har synpunkter på att endast ett bolag för skrivtolkning är upphandalt, vilket medför att hon fortsatt kommer att erbjudas tolkar från detta bolag. Åtgärd: Yttrande och kompletterande yttrande har inhämtats från Tolkcentralen i ärendet utan att anmälaren upplever att hon fått gehör för sina synpunkter och önskemål. Anmälaren har inkommit med sina synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Habilitering** V1809-0598377 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Fick inte teckenspråkstolk vid ett tillfälle En man anmäler att han inte fick teckenspråkstolk till det tillfälle han beställt det. Åtgärd: Av Tolkcentralens yttrande framgår att det rådde tolkbrist vid det aktuella tillfället. Man ska se över rutinen för hanteringen av nyinkomna beställningar via Tolkportalen eftersom beställningen i ärendet inte hanterades på fyra dagar vilket kan ha påverkat möjligheten att tillsätta tolk då förfrågan gick ut nära inpå uppdragsdatumet. Man skriver upplysningsvis att Tolkcentralen inte har någon prioriteringsordning inom kategorin fritidstolkning.
Epost **Habilitering** V1809-0555450 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Diskriminering funktionshinder	Nekad teckenspråkstolk En ung tjej, och hennes kompisar, var anmälda att delta i en ridskola för hörselskadade och döva barn. En hörande stalltjej var inbokad som ledsagare till varje barn. Villkoret för att få uppdraget att fungera var att ha en teckenspråkstolk närvarande. Tolk beställdes, men någon tolk fanns dock inte att tillgå. Barnen hade därmed inte möjlighet att delta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1809-0576054 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Journal En man anser att en vårdgivare har infört felaktiga uppgifter i hans journal vilket omöjliggör för honom att få adekvat vård och behandling. Han önskar få en ny bedömning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hur man går tillväga för att inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots kontakt inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost	Nekad teckenspråkstolkning
Habilitering	En kvinna har blivit nekad teckenspråkstolk vid upprepade tillfällen för föräldramöte, barnkalas och för arbetsintervjuer.
V1809-0577650 Anna Arengård	
Kommunikation	
Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Epost	Fick inte teckenspråkstolk
Habilitering	En mamma anmäler att man på grund av tolkbrist inte fick en teckenspråkstolk åt sonen.
V1809-0584077 Johan Karlsson	
Kommunikation	
Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost	Dottern fick inte teckenspråkstolk vid tre tillfällen
Habilitering	En mamma anmäler att hennes dotter inte fick teckenspråkstolk vid tre tillfällen.
V1809-0584177 Johan Karlsson	
Kommunikation	
Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Åtgärd: Av Tolkcentralens yttrande framgår att samtliga tolkar vid de begärda tillfällena hade anmält att de inte hade några tolkar tillgängliga. Man medger att det funnits brister dels i hur vårdnadshavaren meddelats detta, dels hur rutinen fungerar vid tolkbrist eftersom systemet inte visat att ärendena kommit på en väntelista för eventuella avbokade tolkuppdrag. Rutinen ska nu ses över.
Bevakning:	
Åtgärd på övergripande nivå	

Epost	Fick inte teckenspråkstolk ett visst tillfälle
Habilitering	En ungdomsledare anmäler att det inte gick att ordna en teckenspråkstolk åt en pojke vid två datum.
V1809-0595777 Johan Karlsson	
Kommunikation	
Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Åtgärd: Då anmälaren inte avhörts avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Habilitering** V1809-0596677 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk vid önskat tillfälle En ungdomsledare anmäler att det inte gick att ordna en teckenspråkstolk åt en pojke ett visst datum. Åtgärd: Då anmälaren inte avhörts avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Habilitering** V1810-0617050 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Nekad skrivtolk En kvinna har synpunkter på att tolkcentralen inte kunnat ordna skrivtolkar till en föreläsning på ett museum. Hon kunde därmed inte delta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1810-0617150 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Nekad skrivtolkning En kvinna har synpunkter på att tolkcentralen inte kunnat ordna med skrivtolk till ett föreningsmöte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Epost **Habilitering** V1810-0673050 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Nekad teckenspråkstolk En döv kvinna har åter igen fått avslag på teckenspråkstolk till knattegympa med sonen. Kvinnan har fått avslag på tolk vid sex av sju tillfällen. Tolkcentralen hade tillfrågat alla upphandlade bolag utan resultat. Då villkoret för sonens gymnastik är att mamman är med, har sonen gått miste om sin aktivitet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Habilitering** V1811-0720750 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Inställd teckenspråkstolkning på grund av tolkbrist En man efterfrågade teckenspråkstolkning till en fritidsaktivitet och var ute i god tid med sin beställning. Han fick en bekräftelse att tolkar var bokade till tillfället. Två veckor senare, en dag före aktiviteten fick han dock besked om att det inte fanns några tolkar att tillgå på grund av tolkbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Epost **Habilitering** V1812-07777 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk vid två tillfällen En kvinna kontaktade förvaltningen för att hon inte fick teckenspråkstolk vid två tillfällen i november och december 2018. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Habilitering** V1812-07820 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick på grund av ekonomiska skäl inte teckenspråkstolk En kvinna anmäler att hon på grund av att Tolkcentralens pengar är slut inte fick teckenspråkstolk till ett möte på sonens förskola då hon skulle träffa en pedagog. Åtgärd: Förvaltningen skrev åt kvinnan att man är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som skickades till kvinnan för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade kvinnan att klagomålet registrerats vid förvaltningen och hon välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.
Epost **Habilitering** V1812-07821 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk vid ett tillfälle En kvinna klagar på att hon inte fick teckenspråkstolk, vardagstolkning, vid ett tillfälle på grund av Tolkcentralens ekonomiska situation. Åtgärd: Förvaltningen skrev åt kvinnan att man är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som skickades till kvinnan för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade kvinnan att klagomålet registrerats vid förvaltningen och hon välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.

Epost **Habilitering** V1812-07942 Johan Karlsson Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Fick inte teckenspråkstolk på grund av ekonomiska skäl En kvinna anmäler att hon inte fick teckenspråkstolk på grund av att Tolkcentralen inte har pengar till det. Åtgärd: Förvaltningen skrev åt kvinnan att man är medveten om att Tolkcentralens ekonomiska situation har medfört kraftiga åtstramningar under senare delen av 2018 i sitt uppdrag att bevilja tolk. Av denna anledning har förvaltningen tidigare kontaktat Tolkcentralen och begärt ett skriftligt svar som skickades till kvinnan för kännedom. Av Tolkcentralens skrivelse framgår sammanfattningsvis att man på grund av ökat ärendeinflöde har varit tvungen att prioritera bland uppdragen men att man välkomnar alla i behov av tolk att fortsätta ansöka om detta. Förvaltningen meddelade kvinnan att klagomålet registrerats vid förvaltningen och hon välkomnades att återkomma vid frågor eller fler synpunkter.
Telefon -> Skrivelse **Kommunal vård** V1801-0019579 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet	Problem kring vård på äldreboende En äldre man bodde sedan flera år på ett äldreboende och hade under åren försämrats kraftigt. Den äldre mannen hade inte fått någon stimulans och han hade drabbats av hälsoproblem enligt sonen. Sonen har haft kontakt med läkare och sjuksköterska vid boendet angående pappans hälsa och angående medicinering under åren. Mannen vårdades en period vid akutsjukhus pga. att han hade bland annat varit uttorkad och haft näringsbrist. Sonen menar att familjen är väldigt bekymrad över situationen och inte har någon tilltro till boendet. Mannen avled på ett annat sjukhem. Åtgärd: Yttrande har inhämtats genom kommunen från husläkarmottagningen som ansvarade för läkarinsatserna. Där beskrevs att mannen hade haft återkommande problem med avföring i mycket lös form eller hårda stoppande klumpar. Remiss för bukröntgen hade skickats två anger av ansvarig läkare och tiden hade avbokats några gånger av en anhörig utan att meddela enheten. Röntgen visade att det fanns en stor stoppande klump så kallad fekalom. Under sommaren fick patienten många olika sorters laxermedel. Läkare hade besökt patienten vid flertal tillfällen och då hade magen varit mjuk och oöm. Ett lågt kaliumvärde hade uppmärksammats trots kaliumsparande vätskedrivande medicin men extra kalium insattes. I vårdplan anges att patienten ska få sitta i lugn och ro för att försöka sköta magen på toaletten dagligen. Han fick lunginflammation sekundärt till sväljningssvårigheter för att patienter som sväljer fel kan få lunginflammation. Det hade bedömts att patienten skulle kunna tillgodose sitt vätske-och matbehov via munnen och via PEG (slang till magen) eller genom dropp direkt i blodet men patientens egen vilja och integritet har funnits som en riktlinje för vilka insatser i form av mat och dryck som kunnat ges. När patienten hade blivit intorkat hade åtgärder gjorts som var specialanpassad kost, hjälp att få in sig vätska, extra övervakning, sjuksköterska fanns att nås dagligen om personalen behövde rådfråga och team träffar för personalen. Möte bokades med anhöriga när mannen kom tillbaka från sjukhuset vilket avbokades av anhöriga. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter så som om vårdboende var rätt ställe för deras pappa då han hade större vårdbehov. En sond fick sättas in omgående till patientens tolvfingertarm direkt efter ankomst till akutsjukhuset. Mannen avled på ett annat vårdhem. Ärendet utreds av inspektionen av vård och omsorg. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Kommunal vård** V1805-0306979 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Uppdaterar inte läkemedelslistor på äldreboende En multisjuk man hade växelvis boende i hemmet och på ett vård och omsorgsboende. Mannens hustru hade uppmärksammat att hans man fick felaktig medicinering, Hon anser att läkemedelsrutinerna inte var tillfredsställande och inte är inte säkert för patienten. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörda stadsdelsförvaltningen gällande läkemedelsrutiner. Där beskrevs att händelseanalys har gjorts. Anhörig hade kontaktat vårdboendet redan tidigare och då utfärdades avvikelserapport och händelseanalys påbörjades. När boendeperiod påbörjas tar sjuksköterskan kontakt med vårdcentralen för att erhålla en aktuell läkemedelslista. Sjuksköterskan iordningsställde dosetten enligt denna lista och det blir vårdpersonalens ansvar att sedan överlämna läkemedel till patienten. Patienten skickades till sjukhus av sjuksköterskan pga. hosta och feber och därefter vårdades han inom geriatriken innan han blev utskriven men återkom till boendet efter ca en vecka. Enligt hustrun hade han lämnat en aktuell läkemedelslista till tjänstgörande sjuksköterskan men dosettens innehåll hade missats att stämmas av. Sjuksköterskan hävdar att endast blodförtunnande medicinlistan var inlämnat. En ny medicinlista beställde från vårdcentralen vilket sattes i patienten pärm men sjuksköterskan missade rapportera att dosetten inte var kontrollerad. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Åtgärder som har tagits är att kontakta anhöriga redan på fredagar inför en ny växelvårds period och då beställes även en ny medicinlista som rutin, dosetten ska alltid kontrolleras mot läkemedelslistan och man ska son rutin kontrollera om man har haft nya vårdkontakter om patienten godkänner detta. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Kommunal vård** V1805-0292879 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Oklarheter kring medicinering En kvinna vårdas på ett kommunalt boende efter att ha varit inlagd på sjukhus en tid. Efter överflytten till boendet var det oklart vilka läkemedel kvinnan skulle fortsätta ta och patienten skulle få betala medicinen själv. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från biträdande verksamhetschef. Den medicinering kvinnan hade var en övergående behandling som skulle fasas ut när natriumhalten var stabil och ersättas med tabletter med extra natrium. Att i det tillfället få höra att dessa tabletter var slut på boendet var inte rätt information, det fanns tabletter men intaget skulle fasas ut för annan behandling. De vill beklaga att upplevelsen av vården inte upplevt som tillfredsställande och de är ledsna att de inte nått fram med information så att patienten kände sig trygg. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Kommunal vård** V1807-0463672 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Vård och behandling Information Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Avled efter för lite närings- och vätsketillförsel En äldre man bodde på ett äldreboende. Under heta sommardagar såg personalen inte till att han fick i sig tillräckligt med näring eller vätska. Mannen hade drabbats av svår uttorkning med saltvärden i obalans och fick föras till sjukhuset för att få dropp. Mannen återhämtade sig aldrig helt och avled efter några veckor. Anhöriga vill veta om personalen i semestertider varit försumlig eller underbemannad. Åtgärd: I yttrandet från kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska och ansvarig sjuksköterska på äldreboendet framkom att den senare hade ordinerat vätskelista som utvärderades och avslutades efter 15 dagar. Mannen bedömdes då få i sig tillräckligt med vätska utan att ha särskild bevakning av vätskeintaget. Avseende saltvärden i obalans har läkaren medgett att han missat det. Svaren på provvärden är inte tillgängliga för sjuksköterskor på äldreboenden. Dock talar provvärdena inte entydigt för uttorkning, enligt medicinskt ansvariga sjuksköterskan. Gällande det förhöjda provvärdet togs det vid två tillfällen och efter den andra provtagningen skickades mannen in till sjukhuset. Vid genomgång av bemanningen på äldreboendet arbetade ordinarie personal den helgen förutom en vikarie. Verksamheten hade också ett möte med närstående för att diskutera kring mannens sista period i livet. Vid detta möte framkom att mannen känt en ökad oro några veckor innan han avled, detta hanterades genom läkemedelsbehandling och extravak hos honom. Den oro mannen hade yttrade sig i att han blev mycket trött efteråt och sov långa perioder enligt äldreboendets sjuksköterska. De förbättringsåtgärder verksamheten kommer att arbeta med relaterade till de närståendes anmälan är att få fram tryckavlastande madrass snabbare till personer som är sängliggande under stor del av dygnet eftersom mannen drabbades av trycksår, att öka undersköterskornas kunskap gällande fall, undernäring, trycksår och dokumentation där kompetensutveckling planeras, att sjuksköterskornas dokumentation också behöver skärpas till samt att rutinerna för jourbemanning av sjuksköterskor på kvällar och helger behöver ses över. Anmälaren fick ta del av yttrandet men hade inget mer att tillägga. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Epost **Kommunal vård** V1809-0594369 Tua Myhrman Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Läkemedel Cancer	Bristande informationsöverföring om läkemedel En svårt cancersjuk äldre man vårdades vid korttidsboende. När han efter biståndsbedömning återgick till hemmet skedde ingen informationsöverföring rörande läkemedelsbehandlingen mellan boendet och primärvården. Detta orsakade problem kring mannens medicinering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon inte vill inhämta ett yttrande från vården. Ärendet avslutas.

Epost **Kommunal vård** V1810-0613769 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Önskar vissa blodprover och remittering En man hade önskemål om vidare remittering och att vissa blodprover skulle tas av hans läkare vid ett äldreboende. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Kommunal vård** V1810-0624179 Minna Rimbe Omvårdnad Personlig omvårdnad Bevakning: Trycksår	Infekterade trycksår En man hade fått stroke och vårdas på ett äldreboende. Han kunde inte gå själv och är därför beroende av personalen på boendet med exempelvis personlig hygien. Han blev snabbt sämre och fick föras akut till sjukhus där det konstaterades att han hade ett flertal obehandlade infekterade trycksår samt att ena axeln var ur led (han har ett flertal gånger ramlat ur rullstolen när han lämnats ensam). Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid kontakt med anmälaren vill han återkomma själv. Ingen underskriven anmälan har inkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Kommunal vård** V1810-0637369 Tua Myhrman Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Kommunikation Information	Oklarheter kring dödsfall och intyg En kvinna, vars mor avled på ett korttidsboende, tyckte att hanteringen av moderns vistelse kring tiden för dödsfallet var märklig. Kvinnan har haft svårt att få information om moderns sista dygn på boendet. Kvinnan har också synpunkter på att dödsorsaksintyget och obduktionsprotokollet inte stämmer överens. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen kompletterande skrivelse inkommit avslutas ärendet.
Epost **Kommunal vård** V1810-0642679 Minna Rimbe Omvårdnad Logi/sängplats	Plats på vårdhemmet En man blev sjuk och flyttades till akutsjukhuset från ett korttidsboende. Strax efter fick mannens anhöriga besked om att han inte fick ha kvar rummet på korttidsboendet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om anmälningsrutinerna och ärendet är anmält till kommunen och till IVO. Handlar om kommunal omsorgsboende. Ärendet avslutas.

Epost **Kommunal vård** V1811-0682979 Minna Rimbe Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)	Bristande omvårdnad En dement kvinna som bor på demensboende har ohygienisk situation. Hon vägrar att duscha sig och hon hade vid flertal gånger kissat på golvet. Hennes hygien går inte att sköta enligt personalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Händelsen ska rapporteras till enhetschefen och kommunen. Anmälaren informeras. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1703-0180279 Minna Rimbe Kommunikation Information Kommunikation Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Oklarheter vid omlistning En man listade om sig på en ny vårdcentral. Han erhöll genom hemsjukvårdens försorg läkemedel färdigt förpackade i apodos. När han listade om sig var det oklart vems ansvar det var att informera honom om att även hemsjukvården skulle omlistas så mannen blev utan läkemedel i flera dagar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att man ursäktar för det sena yttrandet och beklagar för att receptskrivning och uppdatering i apodos hade missats. En översyn av rutiner har gjorts för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framfört att den läkaren som gjorde fel borde ha bett om ursäkt för det inträffade. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1709-0566349 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Kan inte rekvirera journaler Vårdcentralen kan inte rekvirera journaler från annan vårdgivare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1709-0566549 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Svårigheter att få kopia på sin journal Det uppstår svårigheter att få kopia på sin journal vid vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1710-0618479 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Försenad diagnos En kvinna sökte vård pga. ont i ljumsken under tre års tid. Hon fick endast lätt smärtstillande utskriven tills hon fick träffa en annan läkare på vårdcentralen. Hon fick veta att hon hade artros och opererades. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen. Där beskrevs att anmälaren har undersökts vid flertal gånger och varit på specialistmottagning samt fått hembesök. Röntgenundersökning har gjorts och mottagningen har följt regelverket gällande artros. Anmälaren påpekar att hon inte har utreds flertalgånger på ortopedmottagningen och hon har lidit av smärta under lång tid . Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inget ytterligare att framföra till avslutskrivelsen men kommer att göra en skadeanmälan hos patientförsäkringen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1710-0636879 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Utebliven behandling vid infektion En kvinna sökte hjälp hos sin husläkare pga. långvariga besvär med urinvägsinfektion. Hon fick ingen speciell behandling trots problemen och hon fick information om att det var blåskatarr hon hade fått. Besvären ökade med tiden och slutligen blev hon så dålig att hon inte orkade ta sig upp från sängen. Den obehandlade infektionen hade spridit sig till andra organ när hon till slut fick hjälp på annat håll. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. De beklagar det upplevda bristerna och det lidande patienten har upplevt. Rent medicinskt kan vi i efterhand inte se att något fel begåtts, urinvägsbesvären utreddes med odling och gynekologiskt och riktlinjer har följts. När det rör upplevelsen av bemötandet och omhändertagandet så ber de om ursäkt för det de hade kunnat göra annorlunda. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1710-0658379 Vård och behandling Intyg	Minna Rimbe	Remiss nekades En kvinna hade varit långtidssjukskriven med ryggproblem. Hon kunde inte röra på sig eller sitta uppe pga. starkt smärta i ryggen. Hon skulle bli utförsäkrad och behövde intyg från vårdcentralen för att få fortsatt ersättning men nekades intyg utan att föreslå andra alternativ som deltids sjukpension eller arbetsträning. Åtgärd: Yttrande har hämtats från vårdcentralen. Klagomålet riktar sig på vård och behandling. I yttrandet beskrivs att anmälaren har remitterats vid tre tillfällen till smärtkliniken. En av läkarna har samverkat med försäkringskassan och arbetsförmedlingen. En läkartid hade avbokats och det finns nya tider inplanerade närmaste tiden för vidare vårdkontakt. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1712-0751574 Emma Lagerholm Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Fördröjd diagnos och behandling En kvinna besökte en vårdcentral efter att hon hade skadat sig. Hon blev inte skickad på röntgenundersökning och ingen utredning gjordes. Hon fick enbart gå hem med recept på smärtstillande läkemedel som hon sedan fick biverkningar av. Efter några dagar uppsökte kvinnan en akutmottagning och det uppdagades då att hon hade en fraktur och hon opererades. Läkarna ska ha sagt att skadorna hade blivit mindre om hon hade fått vård och behandling direkt efter olyckan. Sonen som är den som har hört av sig till förvaltningen anser att läkaren på vårdcentralen borde ha varit mer uppmärksam på misstanke om fraktur då patienten har en större risk att drabbas av benskörhet eftersom hon bär slöja, är mörkhyad och är en äldre kvinna.
Vård och behandling Diagnos	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ST-läkare vid vårdcentralen. Patienten hade innan akutbesöket besvärats av hälta och smärta under två veckor, vilket försvårade diagnostiken. Misstanke om skelettskada avfärdades då patienten undersökts utan tecken på detta. Avslutningsvis uttrycktes stor besvikelse över att den bedömning som gjorts har lett till lidande för patienten. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling	
Bevakning: Läkemedel	

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1801-0002834 Siv Aronsson Patientjournal och sekretess Övriga juridiska frågor	Ej ansluten till journalsystem/prover En kvinna besökte en närakut då hon efter att ha besök en husläkarmottagning fortfarande hade symtom. Vid närakuten hade man inte tillgång till det journalsystemet som husläkarmottagningen hade och inte heller möjlighet att ta några prover vilket medförde att kvinnan fick en remiss till ett akutsjukhus. Hon undrar varför landstinget inte kräver att alla vårdgivare har samma journalsystem och varför en närakut inte kan ta prover.
Patientjournal och sekretess Undersökning/bedömning	Åtgärd: Verksamhetschef skriver i yttranden att husläkarjouren inte är utrustad med röntgen och på kvällar samt helger finns inte heller laboratorium. Enklare prover kan dock tas. Patienter som har en mer komplicerad sjukdomsbild blir remitterad till närmaste akutsjukhus. Vårdgivaren kommer att, inom kort, ansluta sig till det journalsystem som är vanligast inom landstinget. I ett svar ifrån hälso- och sjukvårdsförvaltningen framkommer det att varje vårdgivare får själv besluta om vilket journalsystem man önskar ha. Detta medför att det ibland inte är möjligt att ta del av information från andra vårdgivare, men man har dock alltid möjlighet att få en papperskopia. Då anmälaren inte framfört några ytterligare synpunkter avslutas ärendet.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1801-0005479 Minna Rimbe Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Ersättning för materialskada En man var inlagd för rehabilitering och hade en urinkateter. När han blev hemskickad saknades ventilen till katetern och mannen informerades om att sjuksköterskan skulle ta med sig en ventil till katetern vid hembesöket. Sjuksköterskan glömde att ta med sig ventilen och påföljden blev att det rann ut urin i hela sängen och på golvet. Madrassen blev skadad och fick kastas. Mannen kontaktade chefen och önskar ersättning för den materialskada som uppkommit men chefen hänvisar till att det var en olyckshändelse och kommer inte att ersätta madrassen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen. Katetern och påsen är gjorda för att passa med eller utan ventil, och det har ingen betydelse om man har lång eller kort påsslang. Vid tillfället skulle inte någon ventil användas på grund av infektionsrisken och ventilen skulle därför lämnas öppen. Det är beklagligt att katetern lossnat från slangen under nattetid, vilket medfört extra kostnader för anmälaren, men det är ingenting som vårdcentralen kan rå för eller bekosta. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför att han inte är nöjd med att han inte kan få ersättning. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1801-0034879 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer	Missnöjd med behandling vid hälsocentral En kvinna ringde angående sin före detta man som gått ner tio kilo i vikt under kort tid. Hon pratade med hans husläkare om det och önskade att läkaren skulle göra en noggrann undersökning på honom men ingenting hände. Kvinnan tog upp problemet under sex månaders tid och till slut fick en annan läkare undersöka honom och det visade sig att han hade cancer som inte gick att bota. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen. Där beskrevs att mannen har gått på mottagningen under flertal år och har haft periodvisa viktnedgångar pga. depressioner. Han hade sökt för smärta i nacken, enstaka kräkningar, illamående och sagt att smärtan kommer när han böjde huvudet bakåt under byggperiod av ett nytt hus. Det hade gjorts utredningar med nackröntgen, Öron-näs- och hals bedömning, neurologen, hjärt-kärl och bukstatus samt vikten har följts upp. Magnetröntgen gjordes av halskärlen samt nacken / skallbasen. Sedan hade mannen valt att vänta med utredningen eftersom besvären hade upphört. Läkaren och mannen kom överens om att förnyade prover skulle tas för buk, sköldkörtel och blodstatus men mannen lämnade inga prover. Ca fyra månader senare söker mannen för buksmärtor och viktnedgång vilket utreddes snabbt med skiktröntgen och då hittades en elakartad förändring i bukspottskörteln. Efter noggrann genomgång av detta patientfall bedömer verksamhetschefen att detta patientfall har tagits på största allvar och utreds av flera specialister under utredningens gång. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1801-0044174 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Felaktig bedömning, missad cancerdiagnos En kvinna sökte vård på sin vårdcentral på grund av kraftig smärta i höger sida av buken som strålade ut mot ryggen. Hon togs inte på allvar av läkaren och hänvisades vid uppföljande besök till psykiatrin. Kvinnan fick dock kontakt med en annan läkare och utredning visade att hon hade cancer i bukspottskörteln. Därefter har kvinnan genomgått en mycket stor operation. Kvinnans make som har kontaktat förvaltningen menar att den cancerform som kvinnan drabbats av kräver snabb handläggning, vilket hon inte fått på grund av bedömningen från vårdcentralens läkare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som beklagade att patienten trots många besök i sjukvården inte kunnat diagnostiserats tidigare. Det hade tagit omfattande prover och remitterat patienten på lungröntgen men dessa visade normala värden och inga patologiska förändringar syntes, vilket förklarar att diagnosen är svår enligt läkaren. Anmälaren har efter han tagit del av yttrandet framfört synpunkter men inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1801-0056450 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Avbokad tid på vårdcentralen En kvinna hade en bokad tid sedan flera veckor på sin vårdcentral. Dagen före besöket avbokats tiden då läkaren inte skulle vara där. Kvinnan bad om en annan läkare eller en annan tid inom kort. Hon fick en ny besökstid en månad fram. Kvinnan påtalade att det inte var hållbart då hon hade brådskande ärenden och att hon redan väntat länge. Då avbokades även den tiden. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att patienten varit i kontakt med en sjuksköterska på vårdcentralen, men att det inte framkom av journalen att kvinnan önskade ett akut besök. Därefter har patienten inte hörts av. Man beklagar patientens upplevelse av dåligt bemötande och långa väntetider. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1801-0066775 Ingela Snahr Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntan på utredning En kvinna med höftsmärtor sökte husläkaren upprepade gånger. Efter sju röntgenundersökningar och behandling med olika läkemedel krävde kvinnan magnetröntgenundersökning. Underökningen visade artros som krävde behandling med operation som utfördes ett år efter första besöket. Kvinnan önskar en förklaring till den långa handläggningen av husläkaren. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef på vårdcentralen gavs en förklaring till den medicinska handläggningen. Anmälaren har sedan länge ryggbesvär, initialt var dessa besvär svåra att skilja från höftledssmärtan. Anmälaren har flyttat utan att lämna ny adress vilket gjort att hon inte kunnat nås med yttrandet. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse		Dåligt bemötande
Primärvård		En man framför att hennes mor blivit dåligt bemött vid en vårdcentral.
V1801-0068279	Minna Rimbe	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att kliniken följer bemötande policy och tar tacksamt emot synpunkter för att förbättra vården. Patienten kom på besöket med turkiska journalkopior vilket inte gick att översätta och patienten var sedan tidigare utred av smärtteam, reumatologen, ryggkirurgiska kliniken samt rehab enheter. Besöket handlade om sjukskrivning och kliniken följer socialstyrelsens riktlinjer. Långtidssjukskrivning kräver funktionsnedsättnings bedömning och bedömning av aktivitetsbegränsnings bedömning. Läkaren kan inte slentrianmässigt bara bevilja fortsatt sjukskrivning utan att bedöma situationen. Enhetschefer beklagar att patienten upplevde negativt bemötande. Anmälaren har inte inkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse		Bristfällig undersökning
Primärvård		Ett litet barn var förkyld och hade svårt att andas. På vårdcentralen undersökte de inte barnet nämnvärt, men gav råd att fortsätta medicinera. Då flickan hade svårt att andas besökte de samma dag även en närakut. På närakuten reagerade de stark på att läkaren på vårdcentralen ordinerat ett läkemedel som tidigare inte förbättrat andningen, samt att läkaren rekommenderat att ta preparatet på kvällen då det är uppiggande. Närakuten gav flickan inhalationer och hänvisade till akutsjukhus. Flickan fick även behandling på akutsjukhuset.
V1802-0110850	Anna Arengård	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdcentralen framkommer att de vid besöket fann flickan lite hostig och hängig men opåverkad. De kliniska undersökningarna var normala. Flickan fick diagnos luftvägsinfektion och ordinerades högläge, hostmedicin, näsdroppar och vid försämring akut läkarbesök. De menar att all medicin har biverkningar men att det ändå är adekvat ordination då sömnstörning är en liten risk. De kan läsa sig till att flickan därefter försämrats och sökt vidare vård. De anser att flickan har fått god vård. Föräldrarna menar att det felaktigt står i yttrandet att flickan var opåverkad då hon hade jobbigt med andningen. Hon försämrades inte i hosta och astmatiska besvär utan detta var konstant. Föräldrarna hade därmed önskat ett annat mer akut omhändertagande, så som de senare fick hos annan vårdgivare. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Läkemedel		
Ärendet delat, 2 nya		

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1802-0130049 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Diskriminering	Fördröjd utredning En man har efter en fallolycka svåra besvär med smärtor och andningen. Han har försökt att få hjälp vid primärvården men känner sig nonchalerad av läkaren. Läkaren har även ordinerat fel medicin, enligt anmälaren. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för vårdförlopp, undersökningar och behandlingar. I yttrandet beklagades att anmälaren upplevt utredningstiden som lång, men det angavs att anmälaren lidit av många olika besvär och haft kontakt med flera vårdgivare. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1802-0132274 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Vård och behandling Behandling	Bristande utredning och behandling En man sökte vård på sin vårdcentral otaliga gånger men upplevde inte att han fick någon hjälp för sina besvär för två år sedan. Det visade sig sedan att han hade hjärtklaffinfektion och infektion i ryggen. Mannen blev senare inlagd på ett akutsjukhus i två månader. Han undrar nu om det hade blivit en bättre prognos om han hade fått snabbare utredning och behandling, då han fortfarande inte mår bra. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistläkare som redogjorde för vårdkontakterna vid vårdcentralen. Patientens ryggsmärtor bedömdes som ryggskott. En remiss för en magnetkameraundersökning som patienten önskade kunde inte göras på grund av hans pacemaker. Däremot skickades han på en datortomografi som visade på förändringar i ryggen. Patienten remitterades därefter till ortoped. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han anser att de inte utredde honom tillräckligt för hans besvär. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1802-0139974 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Funderingar kring dödsfall efter läkarbesök En man uppsökte vårdcentralen vid flera tillfällen, för några år sedan, då han led av högt blodtryck och smärta. Han bedömdes ha muskelspänningar och hänvisades att kontakta en sjukgymnast. Vid sista besöket på vårdcentralen ska mannen ånyo haft smärta och han dog sedan i hemmet av en hjärtinfarkt en halvtimme efter att han hade varit där. Mannens fru undrar nu om hennes make har felbehandlats av vårdcentralen. Åtgärd: Yttrandet har inhämtats från verksamhetschefen som har gått igenom patientens besök vid vårdcentralen. Han sökte vård för svår värk i skalp, nackrosett och rygg och remitterades till olika röntgenundersökningar. Blodtryck ska ha tagits som visade normala värden. Inga tecken på hjärtbesvär framkom i kontakterna under läkarbesöken. Verksamhetschefen beklagade djupt att patienten hastigt avled i hjärtinfarkt men att symtom på hjärtbesvär i någon form inte uppdagats under vårdkontakterna. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte hörts av. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1802-0143650	Anna Arengård	Varken närakut eller vårdcentral vill sjukskriva En kvinna skadade foten. Hon uppsökte vårdcentralen som hänvisade till närakut. Två frakturer konstaterades efter röntgenundersökning på närakuten. Närakuten gipsade kvinnans fot men hänvisade henne till vårdcentralen för sjukskrivning. Vårdcentralen är av bestämt uppfattning att det är närakuten som ska skriva intyget. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs av verksamhetschefen att det bollande som anmälaren varit med om är oacceptabelt. Då det är närakuten som behandlat patienten, med gipsning och smärtlindring samt inplanerat uppföljande besök, är det dem som ska sjukskriva patienten. Anmälaren har tagit del av yttrandet men ej hörts av därefter. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Intyg		
Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1802-0182250	Anna Arengård	Varken närakut eller vårdcentral vill sjukskriva En kvinna skadade foten. Hon uppsökte vårdcentralen som hänvisade till närakut. Två frakturer konstaterades efter röntgenundersökning på närakuten. Närakuten gipsade kvinnans fot men hänvisade henne till vårdcentralen för sjukskrivning. Vårdcentralen är av bestämt uppfattning att det är närakuten som ska skriva intyget. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från närakuten. Där framkommer att patientens synpunkter är berättigade. Patienten borde ha fått intyg för sjukskrivning vid besök på närkauten där hon behandlades. I samband med det aktuella ärendet har de påmint personalen om sjukskrivningsrutinerna. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Intyg		
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0154750	Anna Arengård	Otillräcklig utredning En man föll och ådrog sig en axelskada. Mannen fick vård på akutsjukhus. Mannen har därefter levt med smärtor under två års tid. Under denna tid har han sökt hjälp på vårdcentralen som remitterat till sjukgymnastik. Mannen har nu uppsökt specialist som konstaterat att en sena var av. Mannen är nu opererad. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdcentralen står att läsa att akutsjukhuset remitterade mannen till rehab och att mannen inte kontaktade vårdcentralen. De hade därmed ingen möjlighet att följa upp mannen. Mannen kom först i samband med operationen till vårdcentralen. Mannen har sökt vårdcentralen för andra åkommor. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0155074 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Bevakning: Diskriminering	Bristfälligt bemött och ingen behandling En kvinna har upplevt att en läkare på vårdcentralen har bemött henne dåligt, inte lyssnat på henne eller informerat och förklarat sin bedömning. Hon anser att hennes symtom, i form av aptitlöshet, har somatiska orsaker men fick inte gehör för detta då läkaren istället ska ha remitterat henne till psykiatrin utan hennes medgivande. I remissen står det felaktiga saker. Kvinnan kände sig diskriminerad på grund av sin funktionsnedsättning (autism) och kände sig inte alls delaktig vid läkarbesöket eller behandlad som en vuxen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som beklagade om deras möte skapat missförstånd. Läkaren skrev att denna hade tagit patientens besvär på allvar och gjort en noggrann undersökning och bedömning. Då patienten bedömdes vara i ett dåligt allmäntillstånd remitterades hon till akut medicinsk vård vid ett akutsjukhus och remiss skickades även till psykiatrisk vård. Detta gjordes för att på bästa sätt kunna hjälpa patienten och vidare utreda hennes besvär, enligt läkaren. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört synpunkter men inte inkommit med genmäle. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0164279 Minna Rimbe Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Patientjournal och sekretess Information Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Svårigheter att få ut journal, ingen återkoppling En anmälare hade kontaktat en vårdcentral vid två tillfällen om önskade att få ut sin avlidna systers journal och inte fått någon respons. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen. Där beskrevs att analys av händelsen gjordes och beklagas att ingen återkoppling hade nått fram till anmälaren. Det fanns ett antal förutsättningar som behövde vara uppfyllda för att journalkopior ska kunna utlämnas och dessa inte var uppfyllda i inkomna begäran borde ett brev med önskemål om komplettering ha skickats till anmälaren. Man har efter anmälan skickat information till anmälaren där det framkommer vilka kompletteringar som är nödvändiga för att kunna erhålla begärda journalkopior. En översyn av rutiner har gjorts för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0180170 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Brister i undersökning och diagnos vid vårdcentral En ung kvinna blev uppmanad att söka sin vårdcentral för symptom från magen. Undersökningar görs och behandling sätts in men besvären kvarstår. Ingen graviditetskontroll görs och graviditeten konstateras därför inte. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Han beskriver anmälarens symtom och de bedömningar som gjordes och prover som togs. Utifrån provsvar sattes behandling in. Enligt verksamhetschefens bedömning av journalen så fanns det ingen anledning vid besöket att misstänka att anmälaren skulle vara gravid med hänsyn till de symtom som då uppgavs. Han beklagar det inträffade. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret. Hon har därefter inte återkommit inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0200754 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Kommunikation Läkemedel Bevakning: Läkemedel Diskriminering	Bemötande En kvinna sökte för sina smärtor hos en vårdcentral. Kvinnan anser att den läkaren som hon träffade var otrevlig från första början. Läkaren lyssnade inte på kvinnan och ville inte ge något smärtlindrande. Kvinnan har känt sig kränkt och förnedrad samt inte betrodd för att bli sjukskriven. Hon undrar om det har att göra med att hon är av utländsk härkomst. Yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagat att patienten upplevde bemötandet som dåligt. Utifrån journalen har handläggningen bedömts vara ordentlig. Verksamhetschefen anser även att handläggningen på andra mötet var bra. Man brukar i första hand inte ge smärtlindrande injektioner för ryggsmärta, även om man såklart kan det vid svår smärta. Vid akut ryggsmärta brukar man inte heller sjukskriva mer än en till två veckor. Mottagningen har som policy att alltid utgår från människornas lika värde, och behandlar alla patienter på samma sätt, oavsett kön, ålder eller härkomst. Verksamhetschefen kommer att meddela första läkaren hur patienten upplevde besöket. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0201157 Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Christina Hegefjärd	Bristfällig dialog med husläkaren En kvinna har nyligen bytt vårdcentral och den nya husläkaren var väldigt nonchalant och lyssnade inte på henne. Hon blev också rekommenderad att gå tillbaks till den gamla vårdcentralen. Läkaren blev irriterad när hon inte klarade av att öppna dokument i anmälarens journal. Åtgärd: Verksamhetschefen och tillika den patientansvariga läkaren bemötte anmälarens synpunkter och beklagade att anmälaren inte känt sig respektfullt bemött och lyssnad på. En genomgång av anmälan har skett på vårdcentralen i patientsäkerhetsteamet. Läkaren kunde inte öppna den spärrade journalen då spärr först måste tas bort hos den ansvarige vårdgivaren. Anmälaren hänvisades till annan vårdgivare med anledning av ställningstagande till sjukskrivning, nödvändig bakgrundskunskap behövdes. Anmälaren har fått ta del av yttrandet och menar att det känns avståndstagande, men då hon inte avser att inkomma med genmäle avslutas ärendet på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0207479 Kommunikation Bemötande Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Minna Rimbe	Otrevligt bemötande En ung kvinna hade klämt fingret och hade väldigt ont när hon sökte vård på husläkarmottagningen. Läkaren bemötte henne på otrevligt sätt och hade sagt att hon har så dålig attityd så att han måste skicka henne vidare till sjukhusets akutmottagning. Hon hade väldigt ont i fingret och hade svårt att ha bra attityd just då. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen. Patienten inkom med en fingerskada och då skelettskada inte kunde uteslutas hänvisades patienten vidare till rätt vårdinstans, då det saknas röntgen på jourmottagningar. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhörts. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0207874 Emma Lagerholm Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Kommunikation Information Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Listades på vårdcentral vid akutbesök En ung kvinna skadades under sin praktik och sökte akutvård i närliggande husläkarmottagning. Hon blev listad på mottagningen utan att hon fick någon information om vad listning innebär och blev enbart ombedd att fylla i en blankett. Kvinnan hade ont och var rädd och anser att blanketten aldrig skulle lämnats fram till henne då det var ett akutbesök. Hon har nu inte fått komma till sin ordinarie vårdcentral som hon har gått till under hela sitt liv. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen som inte ansåg att något fel hade begåtts. Denna skrev att patienten hade blivit informerad och själv skrivit under blanketten. För att få rätt ersättning av landstinget är de noga med att lista patienterna vid vårdcentralen. Anmälaren har inte framfört några synpunkter på yttrandet inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0208979 Minna Rimbe Ekonomi Patientavgifter	Avgift för bedömning En man gick in på en vårdcentral för att höra om de kunde undersöka hans axel som värkte. Då han inte var listad på vårdcentralen kunde de inte ta emot honom. Han fick ingen vård. Senare kom en faktura på 100 kronor. Mannen vände sig då till vårdcentralen igen för att bestrida fakturan. Han fick då veta att patientavgiften var på grund av deras journalanteckning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att enligt journalen gjordes medicinsk bedömning och mannen hade tid på sjuksköterska mottagning. Patienten förväntas att betala för sjuksköterska besöket enligt sedvanlig taxa. Sjuksköterskan hänvisade mannen till närakuten för att det fanns inga åtgärder att sätta in. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Han framförde att det är märkligt med patientavgiften eftersom han inte undersöktes på något sätt och i så fall borde han ha fått rätt information direkt vid ankomsten till mottagningen om att söka sig till närakutmottagningen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0224579 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Bristande utredning En äldre kvinna sökte vård på en närakutmottagning. Hon fick antibiotika och fick åka hem. Då kvinnan inte blev bättre kom hon tillbaka och hon fick hostmedicin. Hon inte blev bättre så återkom hon igen till närakuten och man kunde då konstatera lunginflammation. Kvinnan sändes till akutsjukhus. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från närakutmottagningen. Där beskrevs att vid första besöket sattes in antibiotika för att behandla luftvägsinfektionen. Denna antibiotika behandlar många olika typer av infektioner. Några dagar senare kommer patienten in igen och får läkemedel för att underlätta andningen och hostmedicin. Medicinen hjälper inte och vid tredje besöket bestäms att hon ska bli inlagd för vård. Den dagen fanns det ingen ledig vårdplats på närsjukhuset som är närmast och av den anledningen var man tvungen att skicka patienten genom akutmottagningen till akutsjukhuset. Det uppmärksammades att patienten hade en ovanligare bakterie som bättre kunde behandlas med ett annat läkemedel. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0253079 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Får inte adekvat undersökning och utredning En man har synpunkter då han inte anser sig få hjälp för sina besvär på vårdcentralen. Mannen har fått olika diagnoser under flera år men besvären kvarstår. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid vårdcentralen. Det är svårbedömt vad exakt som orsakat smärtan i foten trots omfattande utredningar. Av senaste journalanteckningen framkommer misstanke om diagnos men sannolikt är det inte hela förklaringen till patientens neurologiska smärta, som kan bero på många saker inklusive tidigare stroke. De beklagar att detta lett till olika besked och frustration hos patienten. Men de har tyvärr inte kunnat ge mer konkreta svar eller lindring för detta. Efter flera smärtutredningar så är det troligtvis så att smärtan kommer att vara bestående. Men med rehabilitering kan man lära sig att leva med sin smärta och bibehålla livskvalitet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0262572 Sari Kokkonen Nassef Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Bristande utredning och utebliven journalföring En kvinna sökte upprepade gånger närakuten för magsmärtor. Hon gjorde även ultraljudsundersökning och provtagningar där. Inget av detta har dokumenterats i journalen, endast tidpunkt på när hon varit där. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen och den medicinskt ledningsansvariga överläkaren som djupt beklagade de komplikationer och långdragna besvär kvinnan drabbades av. De menade dock att den medicinska bedömningen var adekvat gällande provtagningarna, undersökningen och remitteringen till akutmottagning för vidare handläggning. Dokumentationen var korrekt och medicinskt riktig då kontakten med nästkommande jourläkare sammanfattades i en akutremiss. Dock saknades det en separat journalanteckning enligt läkaren. Kvinnan tog del av yttrandena och menade att hon inte var nöjd med de förklaringar hon fått. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0290754 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering	Nekad besök samt dåligt bemötande på vårdcentral Efter en fotoperation hade kvinnan fått instruktioner om att gå till sin vårdcentral för att kontrollera operationssåret. Vårdcentralen hade drop-in för sjuksköterskebesök men den tjänstgörande sjuksköterskan tog inte emot kvinnan eftersom hon sa att hon hade andra patienter. Enligt kvinnan fanns inga andra patienter i väntrummet och hon sa till sjuksköterskan om att hon också kunde vänta. Sjuksköterskan svarade kränkande och nedvärderande till kvinnan att hon skulle komma tillbaka om två dagar. Kvinnan anser också att även hennes minderåriga dotter blev dåligt bemött av sjuksköterskan. Hon känner sig diskriminerad på grund av sin etniska bakgrund. Sjuksköterskan log mot svenska patienter men var sur mot henne och hennes dotter. Yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagat att patienten kände sig kränkt och nedvärderad. Vårdcentralen hör till en klinik som arbetade på ett medvetet sätt för att bemöta alla patienter på ett jämlikt och respektfullt sätt. Man har också beklagat att patienten fått uppgift om att vårdcentralen hade drop-in-mottagning för sjuksköterskebesök. Vårdcentralen har ingen drop-in-mottagning. Hon har gått direkt till pågående distriktssköterskemottagning, där alla tider bokades i förväg. Hon har hänvisats till sjuksköterska som sköte löpande ärenden för att där kunna boka en tid. Denna sjuksköterskas uppgift, som inte träffat patienten, är att bedöma angelägenhetsgraden på ärenden. Gällande mötet med patientens dotter har man också beklagat att man uppfattats som otrevligt. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0301150 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Missad allvarlig diagnos på barn Ett barn med symtom som törst, rikliga urinmängder och viktnedgång sökte vårdcentralen. Hänvisning gjordes att komma flera dagar senare för provtagning. Barnet sökte akut och fick vårdas på intensivvårdsavdelning. Allvarlig diagnos fördröjdes. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att vårdcentralen hanterat händelsen som en avvikelse och därmed gjort en utredning. Efter att patienten sökt mottagningen påbörjades en utredning för diabetes. Läkaren tog dock inga prover vid besökstillfället utan planerade för uppföljning och provtagning. Rutiner finns på mottagningen men dessa har i detta fall inte följts i det enskilda fallet. De beklagar det lidande patienten och anhöriga har fått utstå och särskilt den stress som har upplevts i samband med akutbesök. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0303179 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Blodpropp missades En man med smärta i benet sökte sjukhusets akutmottagning flertal gånger men skadan blev bedömd som muskelsträckning. Besvären förvärrades och först efter flera besök konstaterades blodpropp. Vid sista besöket fick han ett otrevligt bemötande. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beklagas att man har missat diagnosen och beskrevs att första besöket var ett akutbesök på 5–10 minuter som har ett hastigt agerande. Dock ska kvalitén vara hög även vid ett akutbesök. Ur journalen kan man utläsa att läkaren efter undersökning av benet bedömt det som en mjukdelsskada troligen pga. att det inte var påtagligt svullet eller rodnad och att detta nyligen var undersökt på akuten och där bedömt som en muskelsträckning. Det går inte att utläsa ur journalen att läkaren gjort en felbedömning men det är naturligtvis beklagligt att blodproppen missades. Händelsen kommer att tas upp i läkargruppen för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0309174 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Emma Lagerholm	Missad diagnos och utebliven behandling En kvinna uppsökte en husläkarjourmottagning då hon hade kraftig smärta i sitt öra. Läkaren hon fick träffa ska ha varit mycket stressad och undersökt henne snabbt. Kvinnan fick till svar att det såg bra ut och att hon fick avvakta. Hon kunde inte äta eller sova och hade mycket ont de följande dagarna. Tillslut uppsökte hon en vårdcentral där det uppdagades att hon hade en långt gången öroninflammation och behandling sattes sedan in. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen som beklagade hur patienten upplevt besöket. Det framgick att de har hög belastning och oftast väldigt kort tid för varje patient. Enligt journal undersöktes öron, lymfkörtlar, hals och allmäntillstånd utan att något anmärkningsvärt hittades som kunde förklara smärtan. Vidare stod det att man kan ha trycksymtom vid infektioner som kan ge svår smärta men som inte alltid syns. Klagomålet har återkopplats till berörd läkare men de har svårt att i efterhand utreda om något missades. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0318349 Kommunikation Information	Mats Haapanen	Anmälaren fick inte ta del av undersökningssvar Anmälaren fick inte ta del av undersökningssvar när han ringde till vårdcentralen. Han ville veta resultat efter undersökning med röntgen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren remitterat anmälaren till specialistmottagning. Anmälaren uppgav att han haft kontakt med vårdgivaren, att han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0328757 Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Christina Hegefjärd	Obehörig personal deltog vid läkarmöte En kvinna med ryggbesvär sedan några dagar tillbaks besökte närakutmottagning, men hennes besvär blev ifrågasatta och hon hänvisades till akutbesök hos husläkare istället. Kvinnan har lättare språksvårigheter och fick hjälp av sin man att förtydliga sina besvär, men receptionspersonalen trodde inte att hennes besvär var akuta. Båda receptionisterna kom in i rummet när husläkaren träffade anmälaren vilket hon ifrågasätter, det var inte motiverat. Åtgärd: I yttrandet förklarade överläkaren att de två kvinnor som var i receptionen ansvarade för bedömning inför läkarbesök, dvs triaget, de var sjuksköterskor. Det har inte gått att identifiera vilka sjuksköterskor som aktuell dag bemannade triaget, men anledningen till att de ville delta i läkarundersökningen kan ha varit att de ville validera sin bedömning av kvinnans besvär. Anmälaren och hennes man är mycket besvikna över det allmänt hållna svaret och hade sett fram emot ett personligt svar från de aktuella personerna vilket inte varit möjligt. Synpunkten bifogas avslutsskrivelsen, ärendet avslutas därmed.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0328869 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig bedömning och språksvårigheter hos läkare Ett litet barn som haft feber av och till i två veckor, och återkommande hög feber under de senaste dagarna, fick öronen undersökta av en läkare vid en närakutmottagning. Barnets förälder fick information om att det inte var några fel. Föräldern vidhöll dock att så var fallet och begärde remiss till akutsjukhus. På sjukhuset visade det sig att barnet hade blödningar i öronen och sprucken trumhinna. Föräldern som kontaktar patientnämndens förvaltning menar att läkaren på närakutmottagningen brister i kompetens och att det är ett problem för patientsäkerheten. Föräldern har också synpunkter på att läkaren hade svårt att både göra sig förstådd och var svår att förstå på såväl svenska som engelska samt ifrågasätter att läkaren inte undersökte barnet när hon somnat under besöket.
Vård och behandling Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Åtgärd: Yttrande inhämtades från biträdande verksamhetschef. Han förklarade att det framkom i journalanteckningen att barnet skrek och var orolig under undersökningen och att det är svårt att undersöka små barn som skriker och är oroliga. En kompletterande undersökning när barnet somnat hade dock sannolikt kunnat ge tydligare resultat och borde ha utförts. Han menade också att även om en fullskalig inflammation i mellanörat kan utvecklas relativt snabbt så borde åtminstone ett förstadium till denna kunnat ses vid besöket hos närakuten. Chefen beklagade olägenheterna för barnet och föräldrarna och hade återkopplat till tjänstgörande läkare. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter men inte inkommit med skriftligt genmäle. Ärendet avslutas.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0334472 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Administrativ hantering Intyg	Läkaren hör inte av sig trots begäran En man är i behov av receptförnyelse och diskutera en felaktighet som står i remissen till annan instans. Mannen har i en månad försökt att få tag på läkaren, men denne ringer inte tillbaka trots att mannen bett sköterskorna meddela läkaren detta. Åtgärd: Den medicinskt ledningsansvariga läkaren beklagade i yttrandet att mannen inte varit nöjd med vården som givits på vårdcentralen. Vid varje klagomål på given vård av vårdcentralen granskas ärendet och den medicinska handläggningen för att se om något kunde ha gjorts bättre eller annorlunda. I granskningen av mannens klagomål framkom inga belägg för att medicinska fel skulle ha begåtts ansåg läkaren. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0338979 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Besökstid nekas En man hade flertal gånger försökt att boka läkartid på vårdcentralen där han är listad. Han hade varje gång blivit hänvisat till akutmottagningen trots att hans besvär inte var akuta. Första lediga tid var om 2 månader. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar det inträffade. Under våren var mottagningen inte fullbemannad och det var vissa dagar svårt att erbjuda tid samma dag. De har nu lyckats att bemanna alla tjänster och hoppas att tillgängligheten med detta har löst sig och att patienterna upplever en förbättring. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0340279 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Svårt att få ut andningsmedicin En äldre kvinna med andningssvårigheter fick hjälp av hemsjukvården. Anhöriga försökte kontakta hemsjukvården gällande andningsmediciner men kom inte fram på telefon. Andningsmedicinen skulle hämtas ut från apoteket men den utskrivna medicinen var slut och skulle istället hämtas från ett närliggande sjukhus. Näringsdryck skulle också ordnas av hemsjukvården. Tidsbokning till dietisten hade missats vilket hade varit viktigt för ordination av rätt näringsdryck. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs en händelseanalys har gjorts och verksamhetschefen har pratat med alla inblandade. Enligt sjuksköterskan fanns det en tidsbokning men då hade patienten varit inneliggande på sjukhus. Sedan hade patienten varit på besök på vårdcentralen och recept skrevs på andningsmedicinen och ytterligare inhalationsmedicin skrevs ut. Då försökte man kontakta dottern per telefon. Angående näringsdryckerna kan man inte tolka i journalen vad som har hänt där. Sjuksköterskan har inte behörighet att skriva ut näringsdrycker och om en distriktssköterska ska skriva ut detta så måste man träffa patienten i fråga för bedömning och därefter beställa. Detta är inget som normalt görs av vårdcentralen utan ordineras av utskrivande avdelning och likaså bör detta ha tillgodosetts av utskrivande avdelning. Näringsdrycker kan köpas receptfritt från apoteket. I yttrandet undras om det hade varit någon vårdplanering i samband med utskrivningen. Verksamhetschefen bedömer att mottagningen har handlat rätt gällande hjälpmedel och inhalation och välkomnar anmälaren höra av sig direkt till henne om hon har ytterligare frågor. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0343772 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Felaktig diagnos på barn En mamma och hennes son blev hänvisade av en barnakutmottagning till en närakutmottagning då sonen led av magsmärtor. Läkaren de fick träffa sade att magsmärtorna berodde på förstoppning och behandling gavs för detta. Ingen undersökning med ultraljud gjordes. Efter flera turer i vården konstaterades det att pojken hade inflammation i blindtarmen och denna hann spricka innan han kom under vård och behandling. Åtgärd: Yttrande inkom från biträdande verksamhetschef vid närakutmottagningen. Vid genomgång av journalen noterades en gedigen anteckning som inkluderande en sjukdomshistoria och en adekvat genomförd klinisk undersökning. I bedömningen angavs förstoppning som troligaste orsaken, en mycket vanlig orsak till buksmärta hos barn. Jourläkaren den aktuella dagen hade dock som ett observandum en lätt beröringssmärta över en punkt som är associerad med blindtarmsinflammation samt ett lätt stegrat värde på inflammationsprover som skulle kunna tala för en blindtarmsinflammation i ett tidigt skede. Det som talade emot en blindtarmsinflammation var att pojken kunde hoppa på sitt högerben utan tilltagande smärta samt en lindring av smärta efter ett lavemang med rikligt utbyte enligt journalanteckningarna. Sammanfattningsvis friades pojken från misstanke om blindtarmsinflammation men rekommenderades att återkomma om besvären tilltog. Dock, menade den biträdande verksamhetschefen att eftersom diagnostik i ett tidigt skede av blindtarmsinflammation är svår, borde man övervägt att boka in ett återbesök för förnyad bedömning efter några timmar eller vid diskreta symtom nästföljande dag. Modern tog del av yttrandet och har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0344172 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Barn remitterades till fel barnsjukhus En pojke med befarad blindtarmsinflammation blev hänvisad till fel barnsjukhus av en läkare på vårdcentralen. Det sjukhus de blev remitterade till gör inte dessa operationer och de fick åka ambulans därifrån till ett annat barnsjukhus. Åtgärd: I yttrande från verksamhetschefen och medicinskt ansvariga läkaren tackade de anmälaren för att denna tagit sig tid att skriva ned sin upplevelse, det gav dem ett bra underlag för att fortsatt förbättringsarbete. Verksamheten hade inte fått information om möjligheten att direkt remittera barn över 10 år med buksmärtor till den aktuella barnkliniken och bad om ursäkt för detta. Alla läkare på vårdcentralen skulle nu få den informationen. De tyckte också att det var tråkigt att läsa att anmälaren inte var nöjd med vården hos dem men att pojken och anmälaren var välkomna till vårdcentralen om de skulle behöva medicinsk hjälp i fortsättningen. Anmälaren tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av så ärendet avslutas på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0353657 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Svårigheter att få information om journal En man har frågor om vissa noteringar i sin journal, men då han frågar sin husläkare har hon inte några svar. I yttrandet från verksamhetschefen gavs en förklaring till den varning som finns i journalen, de kränkande omdömen som anmälaren haft synpunkter på har raderats. Att anmälaren inte är nöjd med bemötandet från personal på mottagningen beklagas. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0361250 Anna Arengård Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Nekad läkarutlåtande En kvinna har fått en begäran från Försäkringskassan om ett läkarutlåtande från vårdcentralen för ställningstagande till sjukersättning. Kvinnan har vidarebefordrat skrivelsen till vårdcentralen. Husläkaren godkänner dock inte det, utan vill ha en formell begäran för att kunna skriva utlåtandet. Försäkringskassan skickar inte ett sådant. Husläkaren sjukskriver nu kvinnan var tredje månad och kvinnan har genomfört en bedömning av arbetsförmågan, som säger att hon inte har arbetsförmåga. Husläkaren har tidigare gjort det krångligt för kvinnan i kontakten med Försäkringskassan. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att kompletterande intyg har skrivits samt att verksamhetschefen och berörd läkare har talats vid kring ärendet. Anmälaren framför efter att hon tagit del av yttrandet att hon inte nöjd med kompletteringen, då den inte innehåller det som överenskommits vid mötet, vilket framkommer i en avslutsskrivelse till vården. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0363570 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Organisation och tillgänglighet Ej lyssnad till Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Tillgänglighet till läkare En kvinna har varit sjukskriven efter en operation och har varit ute i god tid för att boka en ny tid till läkare vid en vårdcentral för att förnya ett läkarintyg. När hon ringer finns inga tider utan sjuksköterska föreslår att kvinnan ringa samma dag som läkarintyget går ut för att eventuellt få en akut tid. Hon anser att det känns otryggt. Hon upplever att hon inte tas på allvar. Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare på vårdcentralen. Han beskriver att under en period då en vikarierande läkare hade slutat hade anmälaren svårt att komma i kontakt med läkare på vårdcentralen då det också på grund av sjukfrånvaro hos personal var längre väntetider. Telefonkontakt har tagits med anmälaren som nu går hos ordinarie läkare. De beklagar att anmälaren inte har fått hjälp med bokning och rådgivning i telefon. Rutiner gällande bokning och rådgivning har uppdaterats tillsammans med mottagningspersonal och enhetschef. Anmälaren har tagit del av yttrande och är nöjd med att vårdcentralens agerande och att andra insatser från vårdcentralen har gjorts. Ärendet kan därmed avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0371157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Svårigheter att få recept En man ringde till vårdcentralen då han behövde förnya recept. Blev utlovad recept på Apoteket inom 3 arbetsdagar, vilket inte fungerade. Slutligen bokade han en tid hos sjuksköterska för att säkerställa att hans önskemål kom fram. I yttrandet från verksamhetschefen beklagades anmälarens olägenheter för att få recept. Anmälaren har blivit uppringd och gemensamt har man beslutat om personliga rutiner så att händelsen inte upprepas. Utöver det har rutiner för receptförnyelse aktualiserats för mottagningssköterskorna som ansvarar för telefon. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1806-0374179 Minna Rimbe

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Yttrande sent P1 2018

Yttrande sent 2018

Felaktig diagnos

En kvinna sökte vård på en närakutmottagning pga. feber och kraftig halsont. Hon fick svar att hon hade influensa och skulle åka hem. Hon kände sig sämre och 10 timmar senare fick hon åka in med ambulans till akutsjukhuset. På sjukhuset konstaterades att hon hade bakteriell struplocksinfektion och blodförgiftning. Hon lades in på intensiven och hamnade i respirator samt sövdes ner.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från närakutmottagningen. Där beskrevs att patienten sökte vård på närakutmottagningen för halsont och rodnad i halsen men inga uppgifter fanns om andningsbesvär. Halsprov visade inga streptokocker och snabbsänkan var normal. Akut struplocksinflammation är väldigt ovanligt i dagens läge men diagnosen bör alltid beaktas som möjlig orsak till ett högt andningshinder. I samband med provtagningen noterade sköterskan att patienten var andningspåverkad och besvär med andningen skall alltid kunna förklaras innan patienten åker hem. Sköterskan skulle i detta fall kunnat ha uppmärksammat jourläkaren på att hon noterat patientens andningssvårigheter. Den uppkomna situationen beklagas och återkoppling till verksamheten ges. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0385069 Tua Myhrman Vård och behandling Diagnos	Felaktig bedömning från närakut En man uppsökte en närakutmottagning på grund av besvär med smärta i bröstkorg och rygg vid andning, feber och frossa. Efter läkarbesök informerades han om att problemen var muskelrelaterade. Mannen hade med sig ett meddelande från en orolig närstående, tillika läkare, där denna skrivit ned tre diagnoser som kunde övervägas, bland annat propp i lungan. Detta meddelande avfärdades dock nonchalant av läkaren och mannen rekommenderades egenvård hemma. Då besvären fortsatte uppsökte han akutmottagning vid akutsjukhus. Där konstaterades lungpropp med misstänkt lunginfarkt. Han fick blodförtunnande medicin och blev inlagd. Mannen menar att läkaren på närakuten brustit i bedömning och handläggning och skrivit felaktigheter i journalen. Han undrar också varför inte ett visst blodprov inte togs som kan användas för utredning av lungpropp.
Vård och behandling Undersökning/bedömning	Åtgärd: Yttrande inhämtades från medicinskt ledningsansvarig läkare tillika biträdande verksamhetschef. Han menade att han i journalanteckningen såg brister i såväl läkarens anamnes, kliniska undersökning som slutbedömning vilket inneburit en allvarlig medicinsk risk för patienten. Han menade att ärendet bör handläggas enligt Lex Maria. Han beklagade djupt det inträffade och skulle återkoppla till vederbörande läkare. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/husläkarjour	

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0387474 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Bristande utredning och behandling En anmälare anser att hens ryggbesvär inte har utretts tillräckligt vid en vårdcentral samt att de då inte kan ge korrekt behandling. Bemötandet ska också ha varit dålig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren efter att ha inkommit med kompletterande skrivelse inte har återkommit med önskemål om vidare handläggning avslutas ärendet i befintligt skick.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0388279 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Minna Rimbe	Problem med medicindelningen En äldre man med hemsjukvård har haft problem med medicin delningen och dottern som bor långt borta har fått samtal att det är hennes uppgift att hämta ut medicinerna. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att medicinen kan hämtas ut av hemtjänsten om de har fått fullmakt till uppgiften och det andra alternativet är att anhöriga hämtar ut medicinerna. Ångande hotet om vård- och omsorgsboende är det något som bestäms i samråd med anhöriga när det finns behov. Det finns inget angivet om detta i patientens journal. Detta tas upp med arbetsgruppen. När patienten kom hem från sjukhuset fanns det inga uppgifter om utökat hemsjukvårdsbehov. Dottern hade rapporterat behov att öka hemsjukvården vilket gjordes under helger och helgdagar men en del av besök under en vecka avböjde patienten besök på eftermiddagar och helger. I yttrandet beklagas att dottern inte är nöjd med den vård som har givits men det finns inget medicinskt att anmärka i verksamheten. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inget ytterligare att framföra till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0397270 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Intyg	Catarina Cassel Rydholm	Missad diagnos och problem med intyg En kvinna upplevde att hon inte fick hjälp av läkaren vid sin vårdcentral när det uppdagades att hon hade obehandlad diabetes. Kvinnan har också synpunkter på problem med intyg. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Han har efter journalgenomgång gjort bedömningen att läkaren har utrett anmälaren adekvat utifrån den beskrivna sjukhistorien. Han har lyssnat på henne och remitterat vidare för utredning. Då specialistmottagning inte kunde ta emot anmälaren på grund av brist på tider föreslogs en första utredning på vårdcentralen med provtagning men anmälaren genomförde inte den planerade provtagningen. Enligt verksamhetschefen har den behandlande läkaren i kontakt med anmälaren varit tydlig i informationen kring intygsskrivning och också tagit stort ansvar för anmälarens utredning. Han beklagar det sent inkomna yttrandet. Anmälaren har tagit del av yttrandet men är inte nöjd med svaret. Hon upplever att hon som patient inte har något att säga till om och vill att ärendet därmed avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0404379 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Får inte tid på husläkarmottagningen En kvinna hade behov av nya hjärtmediciner och hon kontaktade vårdcentralen för recept förnyelse. Hon fick besked om att hennes husläkare hade gått i pension och att hon inte kunde få tid hos någon annan husläkare på vårdcentralen. Även hennes hjärtläkare hade gått i pension och om hon skulle byta hjärtklinik behövde hon en remiss av husläkaren. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen på vårdcentralen. De vill börja med att beklaga att anmälaren inte fått ett bra bemötande vid kontakt med mottagningen. Den tidigare läkaren har gått i pension och en efterträdare är på plats inom kort. Behöver anmälaren uppsöka vård eller förnya sina recept så får hon givetvis hjälp av annan läkare på mottagningen. Vem hon vill ha som ny läkare kan hon välja själv, efterträdaren eller någon annan som finns hos dem. Under en period har det varit svårt att boka tid på mottagningen då det har tagit tid att rekrytera läkare, vilket de beklagar, men nu är mottagningen förstärkt med personal. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0409474 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Oklarheter kring läkemedel och dödsfall En kvinna undrar om det läkemedel som skrevs ut av en läkare vid en vårdcentral kan ha orsakat hennes fars död. Fadern drabbades av leversvikt och dottern och de närstående söker svar om dödsfallet kunde ha förhindrats och om rätt prover togs vid vårdcentralen innan läkemedel skrevs ut då fadern led av leversjukdom. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen som tillsammans med medicinskt ansvarig läkare har gått igenom fallet. De såg inget samband mellan förskrivning av läkemedlet och patientens leversvikt. Vidare stod det att det är mycket sällsynt med biverkningar på lever och galla vid medicinering med det aktuella läkemedlet. Patienten hade varit på en årskontroll under förgående år, där läkaren följde upp rutinprovtagning och vid det tillfället var leverproverna bra. Avslutningsvis skrev verksamhetschefen att dottern var välkommen att höra av sig om hon hade fler frågor. Handläggare förmedlade denna kontakt efter önskemål av anmälaren. Anmälaren var mycket nöjd med telefonsamtalet med verksamhetschefen och på bemötandet hon fick. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0421454 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Svårigheter att boka läkartid En man har vid flera tillfällen kontaktat sin husläkarmottagning för att boka en läkartid. De har bett att han ska återkomma vid flera tillfällen då schemat för läkaren inte varit klart. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som bett om ursäkt för de oklarheter som uppstått kring tidbokning på vårdcentralen. Man har brottats med svår tillgänglighet och alldeles för långa väntetider på vårdcentralen. Inför sommaren var man tvungen att fatta beslut om att tillfälligt begränsa tidsbokningen. Verksamhetschefen har nu klargjort för personalen i verksamheten hur tidböckerna kommer att se ut framöver. Vid sådana tillfällen brukar man också kunna lösa problem genom att patienten direkt vänder sig till verksamhetschef. Efter att yttrandet skickades har anmälaren återkommit med ett genmäle där han framför att han under juli månad ringt vårdcentralen två gånger och inte ens då var tidböckerna klara för augusti. Han har också förgäves försökt kontakta verksamhetschefen. Han vidhåller dock att det för patienterna har rått kaos sedan juni månad. Nytt yttrande har inkommit från verksamhetschefen som åter förklarat att vårdcentralen länge haft problem med tillgänglighet och långa väntetider. Vad gällde kontakt med verksamhetschefen via receptionen så ska man lämna information om hur patienter kan nå verksamhetschef, i första hand skriftligt, som brev eller mail. Verksamhetschefen kommer att ta upp rutinen för detta med receptionen igen eftersom patienten har försökt nå henne vid två tillfällen. Man har åter beklagat att patienten haft svårt att nå fram. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0434972 Sari Kokkonen Nassef Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Fick betalningskrav på besök som ej fanns bokat En man berättar att han hade bokat en tid på vårdcentralen och även fått en bekräftelse för sin son som ramlat och skadat sig. När mannen och hans son kom till vårdcentralen fanns inte sonen uppskriven så pappan och sonen sökte sig till en annan vårdcentral där de fick hjälp. Efter några veckor fick pappan ett betalningskrav för uteblivet besök på den första vårdcentralen. Åtgärd: Verksamhetschefen skrev i sitt yttrande att av oklar anledning har personen i kassan inte sett att pojken hade en bokad tid och han nekades då till att få komma till läkare. Vid journalgranskningen har verksamhetschefen inte lyckats spåra orsaken och ett fel har begåtts. Hen har kontaktat pappan och bett om ursäkt för vårdcentralens misstag och lovat ombesörja makulering av fakturan. Anmälaren tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av så ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0436049 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos	Erbjöds inte remittering Läkaren vid primärvården ställde fel diagnos och erbjöd inte heller behövlig remittering. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att anmälaren blivit väl omhändertagen. Läkaren träffade anmälaren både vid akuta och planerade besök vid flera tillfällen. Läkaren har ordnat med sjukskrivning och upprättat remisser. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0436269 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Bristande behandling och tillgänglighet En kvinna som haft ihållande hosta och besvär med andningen blev nonchalant bemött på sin vårdcentral. Kvinnan fick vid olika besök medicin utskrivet mot allergi och misstänkt astma och informerades om att avvakta. Hon blev senare försämrad med svår andnöd och uppsökte en annan mottagning, där blev man mycket förvånad över hur kvinnan tagits om hand och ordnade med provtagning och undersökning. Kvinnan har också blivit otrevligt bemött när hon önskat läkartid. Kvinnan är mycket missnöjd med vårdcentralen som hon menar inte gav henne adekvat vård.
Vård och behandling Tillgänglighet	Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Hon informerade om att hon, biträdande verksamhetschefen och enhetschefen tillika medicinskt ansvarig läkare, gjort en händelseanalys av ärendet, vilken bestått av journalgranskning. I yttrandet redogjorde de för anmälarens kontakter med vårdcentralen och vad dessa resulterat i. Deras bedömning var att adekvat undersökning, utredning och behandling erbjudits enligt vetenskap och beprövad praxis. De beklagade anmälarens obehag och att hon upplevde sig otrevligt bemött och tackade för synpunkterna som återförts till verksamhetens personal. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0445970 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel	Fick starkt antibiotika utan föregående odling En kvinna drabbades av urinvägsinfektion ordinerades antibiotika utan föregående odling. Då det inte blev bättre gjorde hon ett andra besök och fick då ett mycket starkt antibiotikum som troligtvis var anledningen till att hon några dagar senare fick söka akut med symtom. På akutsjukhuset bedömde man det som att det var läkemedlet som förorsakat problemen.
Vård och behandling Undersökning/bedömning	Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på mottagningen. Han beklagar att anmälaren upplevt behandlingen på mottagningen som otillfredsställande. Verksamhetschefen redogör för de prover som togs, de bedömningar som gjordes och de behandlingar som anmälaren fick. Mottagningen följer socialstyrelsen och läkemedelsverkets rekommendationer. Som rutin på mottagningen tas klagomål upp med berörd personal samt diskuteras på arbetsplatsmöten för att förbättra rutinerna. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0455979 Minna Rimbe Vård och behandling Intyg	Uteblivet intyg En synskadad kvinna har behov av specialkost för att må bra. För att kunna få denna specialkost levererad till hemmet av kommunen behöver hon ett intyg av husläkaren som bekräftar hennes medicinska behov för denna specialkost. Hon har flertal gånger blivit lovat att denna intyg ska ordnas men utan resultat. Hon har väntat på intyget över tre månader. Det är också väldigt svårt att komma fram på vårdcentralen per telefon.
Vård och behandling Undersökning/bedömning	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen. Där beskrevs att intyget till kommunen hade skickats redan slutet av förgående år. Intyget har även kompletterats per telefonsamtal med kommunen. Kommunen hade informerat om att det hade gjorts flertal försök med olika matleverantörer som hade inte fungerat för anmälaren. Kommunen hade även erbjudit matlagning i hemmet som han hade tackat nej till. Kommunens handläggare hade meddelat husläkaren att det hade provats över 15 olika matleverantörer utan att det hade fungerat. Det hade även gjorts hembesök hon kvinnan vid ett tillfälle och då hade det tagits upp anmälarens hemsituation som hade blivit ohållbar de senaste åren. Den ansvariga läkaren hade försökt att få kontakt med kommunens handläggare utan att lyckas och även brev hade skickats till kommunen där läkaren önskade kontakt med handläggaren. Svårigheter att kontakta husläkarmottagningen hade granskats genom telefonsystemet och då fanns det på plats en inhyrd sjuksköterska och att anmälaren skulle ha frågat efter tid till en sjuksköterska. Anmälaren ska ha erbjudits flera läkartider under sommaren som hon hade tackat nej till. Anmälaren har remitterats bland annat till öronspecialist och till en allergispecialist för utredning. Hon har även blivit erbjuden att bli inskriven i hemsjukvården för att få regelbunden tillsyn med tanke på hennes svåra situation. Hon hade tackat nej till denna möjlighet. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte inkommit med ytterligare synpunkter men påpekar att det inte hade testats många olika matleverantörer utan endast två olika med sammanlagt 4–5 olika matlådor under flera års tid. Ärendet avslutas.
Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0471570 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Cancer	Catarina Cassel Rydholm	Fick inte önskade läkemedel En man som opererats för cancer önskade vissa läkemedel utskrivna av sin läkare på en vårdcentral. Mannen fick dock andra mediciner på recept, som han menar är billigare och inte innehåller samma substanser. Mannen är missnöjd och har inte kunnat få en tillfredställande dialog med läkaren om förskrivningen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Hon beskriver efter genomgång av anmälarens journal och läkemedelslista, att det varit en otydlig kommunikation mellan patient och vården vad som gäller angående hans läkemedel och att apoteket föreslagit byten. Vissa av anmälarens läkemedel omfattas inte av läkemedelsförmånen och det innebär en kostnad för patienten. De beklagar det inträffade och kommer att se över om de kan hitta bättre sätt att förklara läkemedelsförmån och frikort för sina patienter. Anmälarens hustru har ringt och anmälaren uppmanades då att ringa vid synpunkter på yttrandet vilket han inte gjort inom angiven tid och förvaltningen utgår då från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0472457 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Ofullständig behandling En anmälare har synpunkter på den behandling hennes son fick vid mottagningen i samband med en bukskada. Han hade kraftig buksmärta och prover togs för infektion, men han blev inte rekommenderad att kontakta akutmottagning utan att avvakta. Han fick senare åka till akutsjukhuset med en kraftigt inflammerad blindtarm. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef framgår att provtagning och symptom inte gav stöd fullt ut för rekommendation att åka till sjukhus, men i backspegeln kunde konstateras att det hade varit det optimala. Anmälan har tagits upp till diskussion med den patientansvarige läkaren för återkoppling, han har fått kritik för händelsen. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

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

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0486170 Catarina Cassel Rydholm Administrativ hantering Brister i hantering av recept Bevakning: Läkemedel	Misstag gjort att recept inte skickats En man som står på läkemedelsbehandling gick till sin vårdcentral för receptförnyelse. När läkemedlet skulle hämtas ut hade vårdcentralen glömt att skicka iväg receptet. Detta ledde till inställd resa. Åtgärd: Yttrande inkom från behandlande läkare på vårdcentralen. Han beskriver att han träffade mannen för första gången vid tillfället. Han beskriver att läkemedlen som mannen önskade receptförnyelse av har enligt gällande behandlingsriktlinjer och råd från läkemedelsverket endast indikation för kortvarig vid behovs medicinering och inte dagligen under lång tid. Läkare kan utfärda läkarintyg för inställd resa om sjukdom som utgör hindret är akut och det finns risk att patienten får men om vederbörande åker ändå. I detta fall ansågs dessa skäl ej vara uppfyllda. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0493949 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer	Försenad cancerdiagnos En man som tidigare har haft cancer, Malignt melanom, upptäckte efter något år en knöl. Läkaren ska ha bedömt detta som en fettknöl och han fick vänta i flera månader på operation. Det visade sig sedan att han på nytt led av cancer. Mannen ställer sig frågande till varför läkaren gjorde den bedömningen att han led av fettknöl med tanke på att han tidigare har haft cancer. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att läkaren ställde felaktig diagnos och bristfälligt omhändertagande. Anmälaren borde direkt ha remitterats till specialist, enligt yttrandet. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1808-0496272 Sari Kokkonen Nassef

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Bevakning:

Åtgärd på övergripande nivå

Fick otillfredsställande undersökning av hälbesvär

En kvinna var hos en fysioterapeut för sina hälbesvär. Kvinnan förväntade sig att fysioterapeuten skulle undersöka foten och ge henne övningar för att lindra besvären, men han sa bara att hon behövde använda bra skor och att besvären skulle gå över. Kvinnan är missnöjd över besöket och anser att det inte var värt avgiften hon betalade eller att landstinget skulle bistå med ersättning till kliniken.

Åtgärd: Yttrande inkom från biträdande verksamhetschef som beskrev fysioterapeutens metod för undersökning: denne tog aktuell sjukdomshistoria, inspekterade rörelsemönster och bedömde rörligheten samt utförde funktionellt test för att framkalla smärta. Utifrån resultatet bedömde fysioterapeuten att ytterligare undersökning inte var relevant och gav råd om att ingen uppföljning behövdes. I journalanteckning har inte kvinnans förväntningar eller önskemål noterats, ej heller någon behandlingsplan. Det kan vara orsaken till att kvinnan saknade delaktighet i sin behandling och upplevde att fysioterapeuten var oengagerad enligt den ansvariga chefen. Framtida åtgärder för att göra patienter delaktiga i sin behandling är att säkerställa att behandlingsplan följs upp, att aktivt efterfråga patienternas förväntningar samt ta upp diskussion hur patienten informeras om nästa steg i processen. Dessutom skulle verksamheten också delge patienter att de är välkomna tillbaka vid kvarstående besvär för vidare utredning. Kvinnan tog del av yttrandet och menar att något funktionellt test genomfördes inte och ansåg att fysioterapeuten inte var lyhörd för hennes behov eller vad hon kände. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1808-0496869 Tua Myhrman

Kommunikation

Bemötande

Kommunikation

Dokumentation i journal

Bevakning:

Åtgärd på övergripande nivå

Mycket otrevligt bemötande av läkare

En kvinna som var på läkarbesök vid en vårdcentral fick ett mycket otrevligt bemötande. Enligt kvinnan höjde läkaren rösten, blev märkbart irriterad och påstod att kvinnan ljög. Hon menar att hennes ångest sköt i taket av besöket. Efteråt har kvinnan läst vad läkaren skrivit i hennes journal och håller inte med om det som står där.

Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Hon beklagade anmälarens upplevelse och bad om ursäkt. Hon hade talat med berörd läkare. Chefen förklarade att verksamheten tagit till sig synpunkterna i en lärandeprocess och ser över rutinerna för en förändring av arbetssätt. Man kommer nu att arbeta mer med personalens bemötande, genom en utbildningssatsning med extern föreläsare, för personalen på vårdcentralen. Hon menade att verksamheten kontinuerligt kommer att arbeta med detta och följer upp personalens bemötande för att vara mer lyhörda och uppmärksamma på hur patienterna upplever sina besök. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse		Felaktig bedömning i bedömningsdisken på närakuten
Primärvård		En kvinna misstänkte att hon hade fått en blodpropp i benet. Hon sökte sig till en närakutmottagning där hon redan i bedömningsdisken nekades att söka vård. Sjuksköterskan tittade på kvinnans ben och sa att hon själv hade liknande besvär med trötta och svullna ben och bad kvinnan åka hem. Kvinnan fick söka vård på ett akutsjukhus ett dygn senare där man konstaterade blodpropp som krävde sjukhusvård. Om en läkare hade undersökt kvinnan på närakutmottagningen hade hon sannolikt fått behandling tidigare och sluppit inneliggande sjukhusvård. Kvinnan är också kritisk till att sjuksköterskan refererade till sina egna benbesvär, vilket ju var irrelevant.
V1808-0498372	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling Diagnos		
Vård och behandling Information		Åtgärd: I yttrandet beklagade biträdande enhetschefen kvinnans upplevelse. Han menade att kvinnan hade helt rätt i sina synpunkter om att sjuksköterskan inte kan avgöra i väntrummet huruvida det rörde sig om en propp eller inte. Självfallet borde kvinnans oro tagits på större allvar. Diagnos ska inte ställas av sjuksköterska i receptionen. Denna händelse har tagits på största allvar och verksamheten har redan på flera personalmöten och arbetsplatsträffar tagit upp kvinnans och liknande fall. Enhetschefen skrev också att man haft samtal med aktuell medarbetare.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Telefon -> Skrivelse		Använd spruta använd vid vaccinering
Primärvård		Ett litet barn vaccinerades av misstag med använd spruta. Läkaren upptäckte felet när hon skulle börja spruta in vaccinet men sprutan var tom.
V1808-0508270	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschef på vårdcentralen. Hon beklagar det inträffade och beskriver händelseförloppet och att praxis inte följdes vid tillfället. Använt material ska alltid avlägsnas från rummet och omhändertas enligt rutin för att undvika stickskador och förväxlingar. Efter händelsen togs kontakt med smittskyddsläkare och ansvarig barnhälsovårdsöverläkare. En avvikelserapport skrivs och rutiner ändrades omedelbart. Händelsen kommer att anmälas enligt lex Maria. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Han har synpunkter på att läkaren inte direkt talade om sitt misstag och inte hörde av sig som utlovat. Inget genmäle har inkommit inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		

Telefon -> Skrivelse		Bristande information om röntgenundersökning
Primärvård		En kvinna fick information, efter sin fars död, att han genomgått röntgenundersökningar som husläkaren initierat. Hon undrar vilken anledningen var och varför ingen information gavs om att det vid granskning några år senare framkom att mannen hade cancer.
V1808-0513357	Christina Hegefjärd	
Kommunikation		
Information		
Vård och behandling		Åtgärd: I svar från verksamhetschef gavs information om att ingen röntgenundersökning initierats från husläkaren under 2017, det var ett missförstånd. Hon beklagade att vårdcentralen inte varit mer drivande då mannens provsvar redan tidigare visat på förhöjda värden vilket borde väckt misstankar om prostatacancer. Vid samtal med hemsjukvårdsteamet har de lämnat information om att mannens många olika sjukdomar lett till en skör situation. Ärendet avslutas och anmälaren önskar bifoga ett genmäle till avslutsskrivelsen.
Undersökning/bedömning		
Bevakning:		
Cancer		
Telefon -> Skrivelse		Intyg nekades
Primärvård		En man behövde intyg men nekades intyget utan att han fick tydlig information.
V1808-0515179	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Intyg		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att patienten hade känd sig illa bemött av sin behandlande läkare vilket är mycket tråkigt. Oavsett om man har olika bedömningar och kommer till olika slutsatser så ska man alltid känna sig respektfullt bemött och detta har verksamhetschefen tagit upp med den berörda läkaren. När det gäller intyg och bedömning av arbetsförmågan så kunde man utifrån journalen inte se att någon felaktighet begåtts. Läkaren hade träfat patienten och utfärdade då på begäran ett utförligt läkarutlåtande till arbetsförmedlingen. Till grund för detta intyg låg förutom läkarens egen kännedom om patienten även en bedömning av arbetsförmågan som var gjord av arbetsterapeuten och fysioterapeuten på en rehab center. Patienten var redan som tidigare sjukskriven på 100 % Enligt journalanteckningen från läkaren och arbetsterapeuten hade patienten varit gladare, hade mer energi, var positiv till att börja arbeta och han skulle anmäla sig till arbetsförmedlingen för att börja på nytt jobb. Några månader senare återkom patienten och önskade sjukintyg avseende tiden 2,5 månader tillbaka i tiden eftersom han hade fått avslag från den fackliga a-kassan. Läkaren ansåg då att hon inte kunde skriva ett intyg för tiden när hon inte hade träffat patienten alls och hade ingen kännedom om patientens mående under perioden. Läkaren hade försökt att kontakta den fackliga handläggaren utan att lyckats. Enligt verksamhetschefen har läkaren handlagt ärendet på ett korrekt sätt gällande utredningar, bedömningar och skrivande av intyg och utlåtande. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1808-0520469 Tua Myhrman

Vård och behandling

Läkemedel

Kommunikation

Bemötande

Bevakning:

Läkemedel

Läkemedel skrivs inte ut

En man hade smärta i nacken och en gipsad hand på grund av fraktur. Ortopeden han träffat vid akutsjukhus hade hänvisat till att husläkare skulle ta över medicineringen av smärtstillande, husläkaren ville dock inte skriva ut det starka smärtlindrande läkemedlet. Enligt mannen tycker husläkaren att han ska fortsätta äta stora mängder paracetamol.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från den läkare anmälaren träffat på vårdcentral, han beskrev bakgrunden till att tabletterna inte skrivits ut. Han menade att anmälaren långt innan han fick frakturen fått de narkotikaklassade tabletterna under alldeles för lång tid och att Socialstyrelsen och expertråden ständigt manar till försiktighet och återhållsamhet att skriva ut dessa narkotikaklassade läkemedel. Han informerade vidare om att det finns mycket goda erfarenheter vad gäller behandling av frakturer med kombination av två andra läkemedel, som han föreslog att anmälaren skulle använda istället. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse

Primärvård

V1809-0531479 Minna Rimbe

Kommunikation

Bemötande

Bevakning:

Åtgärd på övergripande nivå

Otrevligt bemötande

En kvinna upplevde dåligt bemötande av hemsjukvården. En sjuksköterska försökte få in en urinkateter under 15-20 minuter vilket patienten upplevde mycket obehagligt och kränkande. Hon hade sagt att hon inte såg utan gick bara på känsel. En manlig sjuksköterska kom på kvällen och sa att urinblåsan var tom. Hon tyckte att det inte kunde vara möjligt efter 3,5 timmar. Efter försök att få in kateter kom det ingen urin ut men på kvällen hade blåsan varit helt fullt när en annan personal var på platsen. Nästa gång kom samma person som inte kunde tömma blåsan men en annan kollega fixade urintömningen med kateter snabbt och smidigt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen. Där beklagas händelsen och att vårdgivarens beskrevs att patientens synpunkter är helt befogade till de aktuella sjuksköterskorna. Alla inblandade sjuksköterskor är vidtalade och har lämnat sin uppfattning om det inträffade. De förstår och har tagit till sig beträffande den krankheten du utsatts för. Sjuksköterskor är nu utrustade med pannlampor om det skulle vara mörkt i rummet och betonat vikten av att hjälpas åt och kalla på annan sjuksköterska om de är minsta osäkra eller tveksamma inför eller under sitt uppdrag samt att man ska lyssna på patienten som känner till sin kropp bäst. Att lämna exakt tid i verksamheten kan vara svårt pga. akuta ärenden och hög belastning. En översyn av rutiner har gjorts för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon anser att det är ungefär vad som måste förändras men man vet ju inte alls om det blivit någon förändring. Hon påpekar att det var två sjuksköterskor som inte kunde sitt jobb under den veckan som händelserna inträffade. Lampor fanns i taket, 240 W och sängen var flyttbar. Många var enligt anmälare dåliga på omvårdnadsbiten också. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0536080 Daniela Carlsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Blev inte ordentligt undersökt vid ett akut besök på närakutmottagning En man skadade nacken vid dykning och fördes med ambulans till en närakutmottagning. Där fick han lugnande besked. Men då smärtan i nacken kvarstod kontaktade han en annan vårdgivare några veckor senare och fick då en remiss för röntgen. Vid röntgenundersökningen upptäcktes en fraktur i nacken. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten via verksamhetschefen. Där beskrevs händelseförloppet och att det är beklagligt att skadan missades initialt. Det framgår att anledningen till att röntgen inte gjordes direkt var för att patientens symptom inte tydde på fraktur. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter. Anmälaren är missnöjd över yttrandet. Anmälarens synpunkter bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0538954 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning	Utredning nekades En ung man hade vid flertal tillfällen fått svimnings attacker och behövde utredas. Mannen sökte vård på husläkarmottagningen men blev inte tagen på allvar och utredningen fördröjdes. Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschef som tackat patienten för sin skrivelse samt beklagat att vården inte motsvarat patientens behov och förväntningar. Man kan tyvärr inte se i anteckningar att patientens mor har varit i kontakt med sjuksköterska på mottagningen. Enhetschefen har tillfrågat de manliga sjuksköterskorna som tjänstgjorde men tyvärr är det ingen som kände igen samtalet. Man hoppas att patienten har nu fått vård och behandling. För att förhindra att det händer att vårdkontakter via telefon inte dokumenteras har enhetschefen tagit upp på arbetsplatsträff vikten av att alltid dokumentera samt att alltid be om tillstånd, om kontakten gäller en myndig person. Patienten är alltid välkommen att kontakta vårdcentralen. Efter att yttrandet skickades har anmälaren kontaktat förvaltningen och framfört sitt missnöje med vårdgivaren och har bestämt sig att byta vårdcentral. anmälaren önskar att hennes missnöje framförs till vårdgivaren vid avslutsbrev. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0541054 Moses Hadi Vård och behandling Behandling	Bristande utredning av dödsfall i hemmet En man avled i hemmet och en läkare tillkallades. Läkaren undersökte inte den avlidne mannen och frågade inte heller anhöriga om han skulle obduceras. Anhörig är kritisk till att det var hen som var tvungen att fråga om inte obduktion skulle göras. Åtgärd: Yttrande har inkommit från läkare som beklagat djupt patientens hastiga bortgång. Distriktsläkarens uppgift är att göra en undersökning av kroppen och platsen för dödsfallet för att bedöma om det kan föreligga misstanke om brott, självmord eller olycksfall. Läkaren ska också bekräfta dödstecken och skriva ett dödsbevis. Om dödsorsaken är okänd ska obduktion genomföras. Läkaren fann rummet i god ordning, inga yttre tecken till våld, eller tecken på självmord, inget avskedsbrev eller liknande, inte heller tömda tablettburkar, spritflaskor, föremål eller redskap som skulle kunna ge misstanke om brott eller självmord. Läkaren gjorde en kroppsbesiktning och fann inga yttre tecken på onaturlig död som krävs anmälan till polisen. Vid läkarens undersökning var det inte möjligt att på plats fastställa dödsorsaken, därför skrevs en remiss till patologen för obduktion. I samråd med verksamhetschef samt övriga läkare finner man inte att ovanstående handläggning bör anmälas enligt Lex Maria då det inte föreligger någon vårdskada, lidande, sjukdom som hade kunnat undvikas. Efter att yttrandet skickades har anmälaren framfört sitt missnöje med svaret från vårdgivaren. Kommer överens att avsluta ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0552179 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig tillgänglighet En man framför att han inte får tag på någon ansvarig vid en vårdcentral för att få svar på sin frus provresultat. Den nya läkaren har också på grund av språkförbistring inte har kunnat svara på familjens frågor. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att familjens husläkare var tjänstledig och kommer tillbaka under hösten. Enligt klinikens journalanteckning och även enligt laboratorielistan har kvinnan haft kontakt med en annan läkare och har haft telefonsamtal med en ytterligare läkare som ska ha förklarat till patienten blodförtunnande behandlingen samt ordinerat ändring av medicinering ordinationen. Läkaren ska ha även skickat en kopia av behandlingsschemat till kvinnan. Enligt yttrandet tror man inte att läkaren skulle ha haft bristande språkkunskaper eftersom hon har arbetat länge inom primärvården. Kanske av någon anledning var det svårt för patienten att förstå förklarning om hennes behandling. Verksamhetschefen beklagar verkligen att patienten var besviken och ser fram emot att patienten i framtiden får träffa sin husläkare på mottagningen. Anmälaren har framfört synpunkter till avslutskrivelsen. Hade patienten och hennes make fått adekvat information skulle de ha kommit tillbaka från semestern. Då hade det varit acceptabelt men paret upplevde att den sista läkaren de hade kontakt med var oprofessionell eftersom patienten fick tala till henne hur hennes behandling skulle göras och följas upp. Det var svårt att förstå henne per telefon och anmälaren fick påminna henne om behandlingen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0556050 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Felaktig diagnos och medicinering En kvinna blev under ett akutbesök vid en vårdcentral diagnosticerad med en allvarlig diagnos utan en ordentlig utredning samt ordinerades läkemedel för detta. Det visade sig att diagnosen inte stämde och hon har mått mycket dåligt över det inträffade. Åtgärd: I inhämtat svar från berörd läkare framkommer att läkaren informerat om att en utredning avseende hjärtsvikt påbörjades. Läkaren menar att diagnos inte ställdes vid akutbesöket, då ytterligare provtagningar är nödvändiga för detta. Läkaren beklagar missförståndet och den oro detta väckt hos patienten. Anmälaren menar att läkaren tydligt sa till henne att hon hade hjärtsvikt. Hon önskar med sin anmälaren att läkaren blir tydligare i sin kommunikation framöver för att andra patienter ska slippa obefogad oro på felaktiga grunder. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0559079 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Synpunkter om hemsjukvård En kvinna hade behov att få tid hos husläkare men det var lång väntetid. Hon hade väntat på hemsjukvården som kom mycket senare än vad som hade planerats. Hon anser också att hennes stygn satt i för lång tid. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen. Där beskrevs att hemsjukvården gjorde hembesök strax efter utskrivningen från den geriatriska avdelningen. Dagliga besök gjordes inklusive blodprovstagningar. Ca 10 dagar efter togs ett blodprov som visade lågt blodvärde och kontakt togs med den ansvariga läkaren som tyckte att patienten borde åka in till sjukhuset. Transport till sjukhuset ordnades av hemsjukvården men akutsjukhuset skickade hem patienten samma dag. Ansvarig läkare kontaktades dagen efter som tog bort blodförtunnande medicineringen samt ordinerade nya provtagningar till kommande veckan. Hemsjukvården fortsatt med regelbundna blodprovstagningar, kontakt med dietist för näringsdryck samt borttagning av suturer. Patienten valde sidan själv att inte vilja ha kvar hemsjukvården. Hon sökte sedan själv till vårdcentralen för uppföljning kring smärta i knät och blodvärden. Hemsjukvården hade under en månad gjort 16 besök hos anmälaren. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0559969 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Otillräcklig utredning En ung kvinna sökte upprepade gånger vård vid en vårdcentral på grund av allergi- och andningsproblem. Astmabehandlingen hjälpte inte och allergitesterna var bra. Kvinnan ifrågasätter varför hon inte utreddes mer utförligt. Hon har läst i sin journal att hon ska kallas för viss undersökning, men kallelse till någon sådan kom aldrig. Kvinnan undrar varför detta inte följdes upp. Hon fick två år senare operera bort ena lungan på grund av cancer. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen, tillika specialist i allmänmedicin. Han förklarade att flera olika läkare samt sköterskor på mottagningen varit inkopplade i kontakter med anmälaren. När det gällde utredningen som omnämns i journalen informerade chefen om att remiss skickats till ett fysiologlaboratrium, men att det ett halvår senare meddelades från den mottagningen att remissen missats och att man frågat om undersökningen fortfarande var aktuell. Denna information har signerats av läkare på vårdcentralen men inte åtgärdats vidare, eventuellt på grund av att läkaren noterat att anmälaren flyttat/listat sig vid annan vårdcentral. Kanske har läkaren därmed uppfattat det som att utredningen fortsatt på annan enhet. Chefen förklarade att man på vårdcentralen regelbundet diskuterar remisshantering och signeringsrutiner i läkargruppen. Med tydligare rutiner för remissbevakning samt målsättning att skapa bättre kontinuitet till namngiven husläkare bedömer han att risken för liknande händelser är minimerad idag. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, framfört att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0560879 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Vårdcentral missar diagnos En kvinna med astma sökte sin vårdcentral flera gånger med svår hosta. Till slut via remiss från vårdcentralen skickades hon till sjukhusets akutmottagning där orsak till hostan hittades via provtagning. Hon hade haft kikhosta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att patienten hade sökt två tillfällen för svår hosta, smärta i luftvägar och bröstkorg. Dessa tolkades som luftvägsinfektion med förvärring pga. astma. Vid det tredje tillfället hade hon haft hosta i sex veckor och då valde läkaren skicka henne på utredning med bl.a lungröntgen och blodprovstagning för antikroppar mot kikhosta. Blodproverna visade aktuell eller nyligen genomgången infektion med kikhosta. En översyn av rutiner gjordes för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Anmälaren har tappat förtroende för mottagningen och bytt till en annan vårdgivare. Hon anser att utredningen fördröjde alldeles för länge och kände att läkaren inte trodde på henne och bara skylde på hennes astma. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0562034 Siv Aronsson Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Får inte utlovat intyg En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en husläkarmottagning inte har skrivit ett intyg. Ett remissvar, som skulle vara underlag till intyget, fanns på vårdcentralen för fyra veckor sedan. Åtgärd: Verksamhetschef skriver att läkaren inte har utfärdat något intyg på grund av att det krävs ett läkarbesök för bedömning. Kvinnan har bokats för bedömning av läkare. Anmälaren har därefter inte hörts av, varför ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0564649 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Bristfällig undersökning ledde till bensår Anmälaren led av diagnostiserad sjukdom. Den blev inte omhändertagen på grund av bristfällig undersökning. Läkaren remitterade inte anmälaren för provtagning. Därför utvecklades bensår. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren beslutat om förbättringsåtgärder, bland annat att vid minsta misstanke ska det alltid beslutas om odling innan man ordinerar antibiotika, att mall i sårjournal används där det tydligt framkommer beskrivning av sårtyp, dessutom ska vårdgivaren sträva efter att erbjuda läkarkontinuitet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0569570 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Barn med sårskada skickas runt i vården Ett litet barn som fått en sårskada i pannan hänvisas och skickas runt i vården innan åtgärd. Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ledningsansvarig läkare. Han beskriver att en sjuksköterska vid alla inskrivningar gör en klinisk bedömning av allmäntillståndet och om ytterligare kontroller krävs görs detta. Att såret inte syddes på närakutmottagningen berodde på att lugnande medicinering ofta krävs för att kunna sy sår på yngre barn. Detta ges inte vid närakutmottagningar. Akuta sårskador går inom det barnkirurgiska uppdraget vilket innehas av en barnakutmottagning vid annat sjukhus. Han menar att barnet har skickats mellan vårdverksamheterna utan kommunikation dem emellan vilket han beklagar djupt. Detta är uppmärksammat inom verksamheterna och i oklara fall ska alltid handläggningen diskuteras med mottagning innan remittering dit sker och innan patienten skickas vidare. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0569670 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Catarina Cassel Rydholm	Barn med sårskada blev skickad runt i vården och fick komplikation efter behandling Ett litet barn med en sårskada blev rundskickad i vården. Resultatet efter slutgiltig behandling gav ett dåligt resultat. Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ledningsansvarig läkare. Han beskriver att en sjuksköterska vid alla inskrivningar gör en klinisk bedömning av allmäntillståndet och om ytterligare kontroller krävs görs detta. Att såret inte syddes på närakutmottagningen berodde på att lugnande medicinering ofta krävs för att kunna sy sår på yngre barn. Detta ges inte vid närakutmottagningar. Akuta sårskador går inom det barnkirurgiska uppdraget vilket innehas av en barnakutmottagning vid annat sjukhus. Han menar att barnet har skickats mellan vårdverksamheterna utan kommunikation dem emellan vilket han beklagar djupt. Detta är uppmärksammat inom verksamheterna och i oklara fall ska alltid handläggningen diskuteras med mottagning innan remittering dit sker och innan patienten skickas vidare. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0570772 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Sari Kokkonen Nassef	Fel behandling och diagnos av äldre man på närakutmottagning En äldre man som ramlat i hemmet sökte närakutmottagning. Han fick ett bra bemötande av personalen på mottagningen. Men anmälaren har synpunkter på bemötandet av läkaren samt undersökningen. Fel diagnos ställdes vilket gav ett lidande för mannen. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beskrev mannens kontaktorsak och de åtgärder som vidtogs. Efter ett fall är det symtomen som avgör vidare åtgärder, enligt verksamhetschefen. I mannens ärende bestämde sig läkaren för att röntga höften. Vid det första besöket fanns ingen uppenbar fraktur. Det benbrottet mannen drabbades behöver inte göra ont från början utan smärtorna kan tillkomma senare. Dessa slag av benbrott behandlas med träning och smärtlindring. Verksamhetschefen beklagade att informationen inte varit tydlig, vilket skulle ha kunnat minska mannens lidande. Anmälaren tog del av yttrandet och påtalade att läkaren faktiskt skrev remissen till röntgen på fel höft. Läkaren skrev vänster höft till röntgen medan mannens fall hade skadat höger höft, därav den försenade diagnostiseringen. Anmälaren orkar dock i nuläget inte gå vidare med ärendet, så i samråd avslutas det på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0574949 Mats Haapanen Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Kommunikation Information	Problem kring remittering för åtgärd En kvinna uppsökte sin vårdcentral på grund av ett födelsemärke som bekymrade henne. Hon fick besked om att det kunde tas bort på vårdcentralen, men när dagen var inne för detta insåg vårdcentralen att det behövde göras av specialist. Remiss skickades därför till hudmottagning. Eftersom kvinnan därefter inte hörde något på flera månader ringde hon vårdcentralen och fick telefonnumret dit remissen skickats. Det visade sig vara en privat mottagning utan avtal med landstinget. När kvinnan ifrågasatt detta har hon fått information från vårdcentralen om att detta behöver göras privat om hon vill ha åtgärden utförd. Kvinnan menar att det inte stämmer då det inte handlar om estetik utan om hälsa och hon är remitterad från vårdcentralen. Hon har förgäves försökt få kontakt med vårdcentralens verksamhetschef. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vid anmälarens första besök bedömde två läkare att förändringarna av födelsemärket var ofarliga, att födelsemärket kunde tas bort efter graviditeten. Vidare framkom av yttrandet att anmälaren inbokades för läkarbesök tre år senare. Det bedömdes då att märket skulle bortopereras. Remisser upprättades, men mottagare av remisser inbokade inte anmälaren för operation. Vårdgivaren hänvisade till privat vård. Senare upprättades ny remiss. Anmälaren hade sedan flera läkarkontakter under en period. Hon blev dock inte av remissmottagarna kallad till operation. Vårdgivaren har därför upprättat ytterligare en remiss och inväntar svar. Anmälaren var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0582557 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Brister i tillgänglighet till vårdcentral En kvinna ringde till sin husläkarmottagning, strax efter att de öppnat, för att få en tid. Hon satt i telefonkö i över 40 minuter och fick därefter besked om att det inte fanns några läkartider. Hon hänvisades istället till närakutmottagning. När hon efterfrågade andra sätt att boka fick hon information om att detta var det enda sättet. Hon är besviken över de stora problemen med att få en tid. Åtgärd: I yttrandet beklagade verksamhetschefen de stora svårigheterna med tidsbokning. Hon förklarade det med organisationsförändringar och tillfällen då inte alla läkartjänsterna bemannats vilket gjort tillgängligheten till bokbara läkartider begränsad. Nu har vårdcentralen ett system där man endast kan boka samma dag man ringer, uppföljningar har visat att de flesta patienter är nöjd med systemet. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0590149 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Uppfyller inte vårdgarantin Vårdcentralen kan inte uppfylla vårdgarantin, kan erbjuda läkartid om cirka en och en halv månad. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren inte kunnat uppfylla vårdgarantin, att det var långa väntetider till läkarbesök, att det rått brist på läkare på grund av högre belastning och att verksamheten sökt ersättare. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0593634 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Inte lyssnad på hos husläkaren En kvinna är besviken på att en läkare vid en vårdcentral inte tog hennes symtom på allvar vilket medförde att hon inte fick någon behandling. Kvinnan kände sig nervärderad och kränkt. Åtgärd: Verksamhetschef har tillsammans med berörd personal gått igenom ärendet och beklagar det lidande som kvinnan upplevt. De har dock försökt hjälpa till på bästa sätt. Då kvinnan därefter inte hörts av, avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0608980 Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Daniela Carlsson	Brister i behandling och telefontillgängligheten på vårdcentral En kvinna sökte vård på sin vårdcentral på grund av nageltrång. Det tog månader innan hon fick hjälp med nageltrånget och remitterades till en läkare som inte längre hade sin praktik kvar. Vid bokning av telefontid med läkare så ringde inte läkaren på angiven tid. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten, via verksamhetschefen, och där beskrevs händelseförloppet och de åtgärder som vidtogs. Vidare beskrevs att sommarvikarierande läkare inte följer upp de remisser som skickas utan den ordinarie läkaren gör det när han/hon åter är i tjänst. Vidare beskrev verksamhetschefen att läkarna har en begränsad möjlighet att ringa upp patienter och behöver göra prioriteringar. Anmälaren fick trots detta en akut tid och operation under sommaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Anmälaren var inte nöjd med det skriftliga yttrandet och tog då själv kontakt med verksamhetschefen för samtal. Samtalet var bra och anmälaren är nöjd. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0609149 Kommunikation Bemötande	Mats Haapanen	Bemötande på vårdcentral En kvinna ringde till sin vårdcentral och begärde byte av bandage. Blev otrevligt bemött av sjuksköterska som sade åt henne att köpa själv. Åtgärd: Anmälaren har varit i kontakt med berörd verksamhetschef som beklagat anmälarens upplevelse och berörd personals bemötande. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0611672 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Sari Kokkonen Nassef	Nekades förskrivning av sömnmedicin En man har nekats förskrivning av den sömnmedicin han har behov av. Mannen menar att han sover mycket dåligt på nätterna och det påverkar hans mående under dagen eftersom han då är så trött. Mannen har inte fått någon förklaring till varför han nekats medicinen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att han kan vända sig till läkaren och be denne ge förklaring till varför han nekats sömnmedicinen.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0634079 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkaren ville inte utreda maginfektion En man hade varit på resa utomlands och misstänkte att han ätit någon smittad föda. Han drabbades av illamående, kräkningar och diarréer. Han ringde vårdcentralen efter några dagar där sjuksköterskan sa att hon skulle boka in ett akut läkarbesök så att han skulle kunna ta avföringsprov och blodprov. När mannen träffade läkaren sa denne att det inte behövdes någon vidare utredning så mannen fick gå hem. Mannen ringde tillbaka till sjuksköterskan som skällde ut honom för att han var sen till läkarbesöket och ville inte diskutera varför hon bokat in mannen för avföringsprov och blodprovstagning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att patienten sökte vård pga. maginfektion på vårdcentralens lättakutmottagning. Efter besöket var han i kontakt med mottagningssköterskan via telefon och framförde klagomål om läkarens bemötande och bedömning. Samma dag kontaktade även verksamhetschefen patienten pga. klagomålen gällande bemötande samt bedömning hos läkaren. Efter samtalet remitterades patienten vidare till provtagning inkl. avföringsodling som var utan anmärkning. I yttrandet beskrivs att patientens åsikt är mycket viktig för mottagningen för att förbättra kompetens, bemötande och rutiner. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0634380 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Behandling Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Försening av vård på vårdcentral orsakade infektion och lidande En kvinna som hade skadat sig uppsökte vårdcentralen och fick ett sår omlagt. Hon fick ingen återbesökstid och blev inte omhändertagen när hon gick dit för att få sitt sår undersökt och omlagt. Kvinnan fick vänta i en vecka innan hon fick en tid och det uppdagades då att såret var inflammerat och att hon hade fått en infektion. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten, via chefläkare, i vilket medicinskt ansvarig läkare redogör för händelseförloppet och beklagade att patienten inte varit nöjd med vårdkontakterna på vårdcentralen men hoppas att det blir bättre i framtiden. Den medicinskt ansvariga läkaren framförde att smärtan patienten hade var inte orsakat av någon felaktig behandling. Således hade händelseförloppet inte lett eller riskerat att leda till någon allvarlig vårdskada enligt yttrandet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är besviken över svaret. Anmälarens synpunkter bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0674870	Catarina Cassel Rydholm	Brister i bedömning av barn på vårdcentral Ett barn med symtom sökta vårdcentralen flera gånger men besvären avfärdades. Barnet är nu inlagd på sjukhus för behandling och provtagning.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Hon beskriver de symtom som barnet sökte för. När barnet försämrades och sökte akutmottagning var det enligt verksamhetschefen andra besvär som barnet hade. Det har inte gått att se ett samband mellan den utredning hos barnläkare som pågår av barnets besvär och det akuta insjuknandet som krävde sjukhusvård. Hon beklagar att familjen inte upplevt att de fått adekvat hjälp. Vårdcentralen har gått igenom journalen och haft ett telefonsamtal med anmälaren och erbjudande om en tid till läkare för genomgång av händelseförloppet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med den vård som hans barn har fått. I överenskommelse avslutas ärendet på förvaltningen.
Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018		
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0679470	Catarina Cassel Rydholm	Brister i åtgärd och information till patient En kvinna sökte närakutmottagning med symtom för några år sedan. Prover togs. Lång tid efteråt ser anmälaren via annan läkare ett notat i journal att patienten skulle ha fått information från smittskydd vilket inte skett. En märkning finns i journalen vilket inte anmälaren haft kännedom om. Hon är nu gravid.
Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på närakutmottagning. Han beskriver händelseförloppet och att enligt journal har en adekvat utredning gjorts och behandling givits. Skriftlig information skulle ha skickats till anmälaren enligt journalen och det är beklagligt om anmälaren inte fått den utlovade informationen. Han menar också att deras läkare skulle ha kontaktat vårdavdelningens läkare och givit information. Han beklagar bristande information och det som drabbat anmälaren. Ärendet återkopplas till verksamheten. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte helt nöjd med svaret. Hon hoppas att riktlinjer ses över så att detta inte händer igen. Ärendet kan därmed avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0686970 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Catarina Cassel Rydholm	Brist i vård och bemötande av läkare på vårdcentral En kvinna som tror sig ha urinvägsinfektion anser att hon blivit felbehandlad och framför allt illa bemött på vårdcentralen. Hon får inte hjälp och vid det senaste besökt blev hon utslängd. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Hon beskriver anmälaren symtom och besök på vårdcentralen. En beskrivning av tagna prover och att behandling inte skulle påbörjas förrän provsvar inkommit. Förklaring gavs till anmälaren vid upprepade tillfällen. När provsvar inkommit skrevs behandling ut till anmälaren. Anmälaren sökte själv annan vård och fick annan behandling. Enligt verksamhetschefen bedöms inte någon felaktig medicinsk behandling föreligga. Hon har förståelse för anmälarens lidande men menar att vårdcentralen har gjort sitt yttersta för att bemöta anmälarens behov. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hon är inte nöjd med svaret och menar att det inte stämmer med verkligheten. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0699850 Vård och behandling Behandling	Anna Arengård	Missad skada i handen En ung man skadades i handen vid en sportaktivitet. Han sökte vård på en närakutmottagning där han undersöktes med röntgen. Ingen skada som behövde gipsas uppdagades. Mannen uppmanades att röra handen och utsätta den som vanligt. Han åkte på en resa som skulle vara ett år, men fick dock avbryta denna efter några veckor på grund av värk. Han undersöktes igen och då konstaterades en skada som behövde gipsas. Mannen kommer nu att ha gips i flera månader och därefter på grund av det utdragna förloppet att opereras av handkirurg vid två tillfällen. Rehabiliteringen kommer att ta mycket lång tid. Händelsen är anmälda enligt lex Maria till Inspektionen för vård och omsorg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Anmälaren är nöjd att vårdgivaren sett allvarligt på händelsen och även haft en god ton kring de åtgärder som vidtagits. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0707779 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Skada i knät En man behandlades på en husläkarmottagning med borttappning av vätska i knät. Specialistläkaren hade sagt till mannen att åtgärden hade utförts på felaktigt sätt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen. Där beskrevs att patienten sökte vård för smärta, värmeökning och svullnad i vänster knäled men ingen rodnad. De var klara tecken på inflammation och vätska i leden utan infektionstecken. I sterila förhållanden tömdes ca 9 ml vätska ur leden och gavs en injektion i knäleden vilket gjordes enligt läkaren från insida av knäleden. Läkaren skriver att hon har lång erfarenhet av injektion i knäled. Den injektionsteknik patienten fick av läkaren var enligt henne helt i enighet med gällande injektionsteknik och de smärtor patienten upplever är helt pga. den underliggande artros, uttalade broskförändringar på insida av knäled samt menisk samt korsbandsskada sedan tidigare. Anmälaren har inte framfört några ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0708534 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på besök till läkare En kvinna har synpunkter på att det tar alldeles för lång tid innan en tonårsdotter får en läkartid på en vårdcentral. Det har gått tre veckor sedan anhörig kontaktade vårdcentralen. Dottern matvägrar och behöver hjälp. Åtgärd: Kvinnan föreslogs skriva brev till verksamhetschef på vårdcentral samt en kopia till patientnämnden. Det resulterade i en snabb tid till läkare samt en remiss till specialist där dottern varit på ett besök. Modern är mycket nöjd med dessa kontakter. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0716757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Brister i vård, behandling, diagnos och svar på gjord undersökning En kvinna med symtom från andningsvägarna sökte sin vårdcentral. En spirometriundersökning genomfördes, men hon fick aldrig någon återkoppling om resultatet. Vid besök på akutmottagningen visade det sig att hon hade stora svårigheter att syrsätta blodet vilket hennes husläkare borde upptäckt. Hon använder nu andningsmask under natten och är besviken över läkarens bristande utredning och återkoppling. Åtgärd: I svaret från verksamhetschefen beklagades den bristande upplevelsen av god vård. Enligt journaldokumentation har samtliga provsvar lämnats skriftligt till anmälaren och då lämnades även information om att använda andningsmask för att öka syrsättningen nattetid. Utifrån den granskning av journaldokumentation som genomförts har utredning och behandling följt medicinska riktlinjer. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0734274 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Klagomål på läkare En anmälare har synpunkter på en läkare vid en vårdcentral gällande dennes journalföring och information. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då den inkomna skrivelsen inte rör hälso- och sjukvården avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0746150 Anna Arengård Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Får ej ut sina journaler En kvinna har bett om att få journalkopior från sin vårdcentral under ett års tid. Vårdcentralen har uppgett att de bytt journalsystem men de har inte lämnat ut kopior trots flera påstötningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till verksamhetschef. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1812-0760450 Kommunikation Bemötande	Anna Arengård	Nekad utredning och utskälld av läkare En kvinna sökte sin vårdcentral, bland annat på grund av att hon under kort tid gått ner mycket i vikt, haft stora svettningar och att hon plötsligt somnade in dagtid. Vårdcentralen tog blodprover som inte visade någonting. Då besvären kvarstår ville kvinnan få fortsatt utredning. Läkaren, som var av annan åsikt, hänvisade henne på ett otrevligt sätt till psykiatrin. Läkaren skällde på henne och hotade med att tillkalla vakt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1812-07719 Vård och behandling Läkemedel	Minna Rimbe	Leverans av apodos En man hade fått apodos hemleveranser tidigare. Han hade lite svårt att komma ihåg tider och hade inte varit hemma vid någon gång när leveransen hade kommit. Han hade fått svar att han måste hämta ut sina apodos leveranser själv från apoteket vilket blir svårt för honom eftersom han sitter i en elrullstol. Att röra sig med elrullstolen på vintern blir inte lätt speciellt när det är halt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Yttrande hann inte inhämtats från vårdcentralen för att problemet löste sig innan. Mannen beskriver att han har fått beslut om att apodosen levereras i hemmet och till detta behövdes detta husläkarmottagningen godkände detta. Anmälaren framför stort tack för att detta ordnades. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Primärvård** V1812-07950 Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Brister i vård och behandling En anmälare har synpunkter på att hen inte har beviljats hemsjukvård av en läkare vid en vårdcentral, trots att hen anser att denna vård är nödvändig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> E-post **Primärvård** V1809-0542270 Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Kommunikation Bemötande	Catarina Cassel Rydholm	Klagomål på beslut av vårdcentral En anmälare har synpunkter på beslut som har tagits vid en vårdcentral av en sjuksköterska. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därför i befintligt skick.

Telefon -> E-post **Primärvård** V1809-0583654 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Bemötande samt journal En kvinna har synpunkter på bemötande och tillgänglighet vid en vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Anmälaren har förgäves försökt kontakta mottagningschefen. Hon vill rådgöra med Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Primärvård** V1810-0677750 Anna Arengård Vård och behandling Läkemedel	Får ej längre näringsdryck på recept En pojke som tidigare fått recept på näringsdryck har fått besked om att han ej längre kommer att få detta. Pojken som är extremt selektiv i sitt matintag har fått näringsdryck för att gå upp i vikt. De har nu fått besked om att "selektiv ätovilja" inte är grund för subventionerad näringsdryck. Åtgärd: Anmälaren får information om att det styrdokument som finns kring förskrivning av livsmedel till barn är lagen (2002:160) om läkemedelsförmåner m.m. Den medger subvention till vissa sjukdomar, dock ej selektiv ätovilja. Det förskrivs även nutritionsprodukter till barn under 16 år som inte har någon av dessa sjukdomar, vilket till exempel kan vara ett barn med bristfällig tillväxt och selektivt ätande. Det är då en medicinsk bedömning av dietist och eller läkare som görs och där de bedömer att det är skäligt att förskriva produkterna. Hur vårdpersonal bedömer detta kan därmed variera från person till person. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Primärvård** V1811-0730149 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad provtagning Anmälaren hade under tio dagar lidit av smärtor och svullnad i halsen. Han ringde sin vårdcentral och blev inbokad på förmiddagen. Enligt anmälaren fick han inte genomgå provtagning - han nekades provtagning med argumentet att det var för dyrt. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med berörd verksamhetschef som redogjorde för kontakten, vårdgivaren hade genomfört korrekt medicinsk bedömning, noggrant dokumenterat att det inte fanns indikation på att ta prover. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1710-0623134 Siv Aronsson Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Ekonomisk ersättning En man önskar ekonomisk ersättning för sjukskrivning, kvarhållna mediciner och förlorade sybehör i samband med vistelse på ett behandlingshem. En läkare från en vårdcentral hade hand om sjukskrivning och medicinering. Åtgärd: Verksamhetschef uppger att det finns ett sjukintyg i journalen men det går inte att se om det har skickats till mannen. De har därmed brustit i kontroll av att sjukintyget skickats iväg på korrekt sätt, vilket beklagas. För att likande händelser inte ska kunna ske i framtiden kommer vårdgivaren att se över den rutin som rör sändande av skrivna sjukintyg. Mannen har varit mycket upprörd över detta då han gått miste om sjukersättning. Vårdgivaren har lovat att skria ut ett nytt intyg. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1711-0684050 Anna Arengård Vård och behandling Resultat Bevakning: Ö Yttrande i tid	Bristande resultat En kvinna som under flera år har haft smärtor i nacke och rygg. Kvinnan är opererad men besvären bara tilltar. Akutsjukvården hänvisar till vårdcentralen som har hjälpt henne med rehabilitering och intyg. Trots detta mår hon sämre och har fått avslag på intygen. Kvinnan påpekar att hon hittills varit nöjd med vårdcentralen, men vill ändå veta om de kan hjälpa henne ytterligare på något sätt. Hon vill också framföra att hon saknar läkarkontinuitet. Hon har haft fyra olika läkare. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att vårdcentralen har tillmötesgått patientens önskningar på alla punkter och kan i dagsläget inte göra ytterligare. De beklagar att patienten inte är nöjd och hon är självklart fortsatt välkommen till vårdcentralen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1802-0121450 Anna Arengård Vård och behandling Intyg   <

Skrivelse **Primärvård** V1803-0210579 Vård och behandling Läkemedel	Minna Rimbe	Mediciner av hemsjukvård En man hade hemsjukvård och skulle se till att mannen tog sina mediciner. En anhörig kom strax efter hemsjukvården till mannens hem och då hade han massa tabletter i sin hand. Hemsjukvårdspersonalen hade inte väntat att han hade tagit sina tabletter utan satt i bilen utanför istället. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från hemsjukvårds företaget. Där beklagades att svaret dröjde trots upprepade påminnelser. Verksamhetschefen har varit länge sjukskriven och posten hade blivit liggande. I yttrandet beskrevs att det hade begåtts fel när sjuksköterskan skulle lämna över medicinerna till patienten då sjuksköterskan inte förvissade sig om att patienten tog tabletterna. Sjuksköterskan som delade tabletterna arbetar inte kvar i verksamheten och var i tjänst endast tillfälligt. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Det har bland annat utarbetats rutiner och instruktioner gällande varje enskild patient hur mycket hjälp patienten behöver. Personalen har informerats. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon ville framföra att hon är nöjd med yttrandet och åtgärderna som hat tagits. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1804-0228979 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Minna Rimbe	Fel ordination En man hade fått skräp i ögat och hans husläkare skrev recept på salva som han skulle använda. Salvan sved ovanligt mycket tyckte han. Efter tre dagar hade synen blivit suddigt och det värkte i ögat så läste han bruksanvisningen. Det visade sig att salvan var för hudinfektioner och skulle inte användas för ögonbesvär. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen. Där beskrevs att verksamhetschefen framför ursäkt för det fel som kliniken begått i ordination av ögonsalva. Detta händelse har diskuterats med medicinskt ansvarig läkare och den läkare som ordinerade fel läkemedel. Läkaren har ringt till anmälaren och bett om ursäkt. Den mänskliga faktorn har orsakat det inträffade. I journalen står rätt behandling men vid förskrivningsmomentet förväxlades salvorna. Verksamheten anger att anmälaren är välkommen att återkomma till henne om behov finns. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1804-0261379 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Receptförnyelse endast genom läkarbesök En kvinna var i behov av ett nytt recept och fick besked från sin husläkarmottagning att hon var tvungen att komma på läkarbesök för att kunna få receptförnyelse. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen. Där beskrevs att alla patienter med kroniska sjukdomar som är listade på vårdcentralen skall erbjudas minst läkarbesök per år där läkemedelslistan gås igenom och aktuella läkemedel förnyas beräknat för ett års förbrukning. Att förnya recept över telefon för patienter som inte bedömts av läkare på över ett år är inte alltid patientsäkert. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Anmälaren är nöjd med yttrandet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1804-0261550 Anna Arengård Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Remittering utan att ha träffat patienten En kvinna med besvär från ena handen och ena knäet har endast haft telefonkontakt med sin vårdcentral. Husläkaren skrev remisser för röntgenundersökningar samt remiss till specialist, utan att träffa kvinnan. Det har gått tre månader sedan kvinnan först sökte för sina besvär. Hon ifrågasätter varför hon inte får träffa en läkare på vårdcentralen för klinisk undersökning. Kvinnan söker även vägledning och medicinering. Kvinnan ringer mottagningen men läkaren är inte anträffbar. Åtgärd: Berörd läkare har i sitt svar förklarat att hon förutom remisser till undersökningar även hänvisat kvinnan till arbetsterapeut och sjukgymnast och senare remitterat till handkirurg, tagit laboratorieprover och utfärdat intyg. Därefter har läkaren även undersökt kvinnans knä vid besök. De har under tiden haft telefonkontakt och läkaren anser att hon har gjort det hon har kunnat. Läkaren visste om att kvinnan var ensamstående och studerade heltid varpå hon ville bespara henne besök i vården. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Primärvård** V1804-0277779 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Recept fördröjde och remiss nekades En man hade behov för medicinsk fotvård då han hade svårt att sköta själv sina fötter pga. tidigare ryggskada. Han fick träffa en ny läkare på vårdcentralen och blev nekad remiss till den medicinska fotvården. Han skulle också få recept förnyelse men det dröjde över två veckor innan den elektroniska recept förnyelsen kom in. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att vid läkarens frånvaro vid semester eller sjukdom kan man behöva träffa andra läkare och man försöker lösa problemen på bästa möjliga sätt. Vad som gäller läkemedelsordinationer så är det viktigt att ordinationer och önskemål stämmer överens med varandra och att läkaren följer upp att ordinationerna stämmer och ordnar det som behövs. Gällande det att mannen blev sämre snart efter läkarbesöket beskrevs att sjukdomstillstånd som vanligen brukar gå över kan utveckla sig akut och oväntat. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1804-0284172 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning av ryggbesvär En kvinna gick till vårdcentralen för sina ryggbesvär. Läkaren på vårdcentralen ansåg att besvären inte krävde vidare utredning och undersökte kvinnan väldigt kort. Besvären tilltog och kvinnan sökte en annan vårdgivare som remitterade henne till en röntgenundersökning. Denna visade att kvinnan hade uttalade förändringar i kotor, diskar och leder. Kvinnan vill med sin anmälan uppmärksamma problemet med bristfälliga undersökningar och utredningar som skulle kunna vara allvarligare besvär. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och specialistläkare som ansåg att kvinnan inte blivit adekvat undersökt. Det saknades undersökning av funktion i ryggen, kraft i muskulatur samt funktion av nerver, det vill säga kontroll av reflexer och känsel. Dessutom borde läkaren ha undersökt höfternas funktion. Dock innefattar inte alltid den medicinska bedömning vidareremittering till röntgenundersökning enligt verksamhetschefen och specialistläkaren. Enligt dessa skulle kvinnan också ha fått instruktion om när och hur hon skulle söka vidare vård vid fortsatta besvär. Kvinnan tog del av yttrandet och var inte nöjd med svaret. Hon ansåg att verksamheten borde ta ett större ansvar för dessa bristfälliga undersökningar. Hennes egen undersökning varade bara 10 minuter och hon rekommenderades sex stycken receptfria smärtstillande tabletter per dag. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.
Skrivelse **Primärvård** V1804-0291979 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå	Recept missades En man med hemsjukvård skulle få läkemedels ordnade genom Apodos av husläkaren. Mannen hade hemsjukvård och han fick medicinerna genom medicin dosett av hemsjukvården. När en anhörig uppmärksammade att det fattades mediciner i dosetten kontaktades läkaren som svarade att medicinerna måste hämtas från apoteket. När hemsjukvården skulle hämta medicinerna gick det att få ut medicinerna pga. att läkaren hade glömt att bekräfta medicinordinationen enligt apoteket. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att man ursäktar för det sena yttrandet och beklagar att recept inte hade ordnats och apodos ordinationen inte hade förnyats. Ärendet har tagits upp med den enskilda läkaren samt i läkargruppen. Ändring av rutinen har gjorts för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse	Svårt att få tid hos läkare
Primärvård V1805-0297479 Minna Rimbe	En kvinna hade försökt att få tid på sin vårdcentral men det hade varit olika läkare varje gång.
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att mottagningen genomgår en omorganisation och att anmälaren har kontaktas av verksamhetschefen för mer information. Anmälaren har listat sig hos en annan husläkare i fortsättningen. Verksamhetschefen beklagar den uppstådda situationen och har haft dialog med samtliga medarbetare på vårdcentralen. Ärendet avslutas.
Skrivelse	Kan inte komma fram till vårdcentral via telefon
Primärvård V1805-0325149 Mats Haapanen	Anmälaren försökte vid flertal tillfällen komma i kontakt med vårdcentralen via telefon utan att lyckas.
Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren nu har påbörjat ett förbättringsarbete i telefonisystemet som ska ge bättre information. Ärendet avslutas.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	
Skrivelse	Biverkningar av medicin
Primärvård V1805-0335734 Siv Aronsson	En man har fått biverkningar av ett läkemedel som läkare vid en vårdcentral ordinerat. Han anser att vårdgivaren måste informera om biverkningarna då han fått svår yrsel och varit på väg att ramla.
Vård och behandling Läkemedel	Åtgärd: Verksamhetschef skriver att vårdgivaren har sett över rutinerna hos läkarna som ges om biverkningar och rutiner kring förtydligande av detta har införts. Den medicin som mannen fått biverkningar av har inte skrivits ut efter 2016 och den allergi som denne uppgivit kommer att antecknas i journalen. Mannen har inte framfört några ytterligare synpunkter varför ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel	

Skrivelse **Primärvård** V1805-0351972	Sari Kokkonen Nassef	Hänvisad från närakut till fel barnakut En pojke sökte en närakutmottagning med sin mor. Pojken uppvisade symtom som vid blindtarmsinflammation. Familjen hänvisades till en barnakut som inte opererar barn med blindtarmsinflammation i den åldersgruppen. Modern anser att de borde blivit hänvisade till rätt barnakutmottagning från början. Nu fick de byta sjukhus igen för att pojken skulle opereras. Åtgärd: Biträdande verksamhetschef inkom med yttrande och beklagade de olägenheter som händelse fört med sig. En direkthänvisning hade varit bättre för pojken och anhöriga och vid oklarheter borde personalen kontaktat den mottagande kliniken innan hänvisning skedde. Varför man inte gjorde en akutbedömning på plats trots att det var en timme kvar till stängningsdags berodde sannolikt på att man inte skulle hinna få svar på blodprovskontrollen och ansett det lämpligare att göra hela utredningen vid barnakutmottagningen. Enligt biträdande verksamhetschefen borde ett barn med akut buksmärta primärt ha undersökts på plats. Som modern påpekade hade en bättre kommunikation mellan vårdgivarna kunnat underlätta handläggningen. Modern tog del av yttrandet och är nöjd med svaret. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Vårdansvar Vårdflöde, processer		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Skrivelse **Primärvård** V1806-0381449	Mats Haapanen	Upprättade inte remiss Anmälaren fick problem med örat och blev efter undersökning hänvisad till annan vårdgivare. Anmälaren undrade varför ingen remiss upprättades då den andra vårdgivaren efterfrågade en remittering. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd biträdande verksamhetschef framgick att vårdgivaren upprättat remiss men att den även borde ha upprättat direktkontakt med annan vårdgivare, då den vårdgivare som anmälaren remitterades till inte hade möjlighet att ta emot anmälaren. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		

Skrivelse **Primärvård** V1806-0382154 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Kommunikation Dokumentation i journal Bevakning: Läkemedel Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Bemötande samt journal En kvinna har blivit illa bemött av en läkare som dessutom skrivit bristfälliga journalanteckningar. Läkaren har också bestämt sig för att avsluta hennes ärende utan att följa upp medicinering och utredning. Åtgärd: Handläggning pågår. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som konstaterat att läkaren hade rekommenderat förnyad provtagning samt remitterat för en ultraljudsundersökning. Efter att svar på provtagning kom bedömde läkaren att värdena låg helt perfekt och medicinsdosen var bra samt ultraljudsundersökningen utföll normalt. Gällande bemötandet kan läkaren inte minnas att hon inte uppträtt korrekt, men beklagat att patienten uppfattat det så. Däremot var läkaren och patienten inte överens i telefon om att öka medicineringen som patienten önskade. Verksamhetschefen uppger att röntgenläkaen har skrivit i remissen att man kunde komplettera ultraljudsundersökningen med en maggnetröntgenundersökning vilket läkaren inte bedömde att det var nödvändigt, men kan se att hon nog borde ha skrivit den remissen för att patienten skulle ha känt sig nöjd med omhändertagandet. Läkaren har också beklagat att hon inte ordnade en second opinion och inte kommer ihåg om hon lovade patienten detta. Efter att yttrandet skickades har anmälaren återkommit med ett genmäle där hon framfört att en del av yttrandet inte stämmer. Nytt yttrande har inkommit från verksamhetschefen som frågat anmälaren om hon önskade en magnetkamera undersökning av handleden och i så fall kommer hon att ordna det. Man har också välkomnat att anmälaren hör av sig till henne om hon önskar träffa annan kollega för att genomgå ny undersökning för övriga besvär i lugn och ro. I övrigt har man hänvisat till tidigare yttrande och beklagat att anmälaren inte var nöjd med besöket. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Primärvård** V1806-0385579 Minna Rimbe Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Felaktiga uppgifter i journalen En kvinna läste sin journal och upptäckte att det finns uppgifter om att hon skulle ha tablettmissbruks problem. Hennes läkare har inte tagit upp frågan eller pratat med henne om missbruk och inga prover har tagits. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Syftet med varningstriangel har varit för att underlätta för förskrivaren att ta ställning till förskrivning av läkemedel, framförallt så kallade opioider. De beklagar djupt och ber om ursäkt för det besvär denna markering orsakat anmälaren. I nuvarande journal finns ingen varningssignal om opioidberoende. Anmälaren är välkommen att kontakta mottagningen om rättelse i tidigare arkiverad journal är att önska. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1806-0385679 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Inte välkommen till husläkaren En man blev kallad för alkoholist och knarkare av husläkarmottagningen. Han blev också kallad för att vara aggressiv efter att en man utan anledning påstod att han hade misshandlat honom. Nu får mannen åka 10 mil tur och retur för att träffa en läkare och psykolog samt en diabetessjuksköterska, då han inte längre är välkommen till den ordinarie mottagningen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. De beklagar att anmälaren upplevt sig dåligt bemött vid sitt besök på vårdcentralen. Att uttrycka sig på det viset är emot vårdbolagets värdering och ärendet har tagits upp med berörd personal. Ärendet kommer även att tas upp i avidentifierad form på en arpetsplatsträff i syfte att förbättra kommunikationen. Anmälaren är välkommen att lista sig åter på vårdcentralen om han så önskar. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1806-0404449 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Bevakning: Cancer Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Provsvaren kasserades, cancer missades Anmälaren led under längre tid av smärta i magtrakten. Hon sökte sig till vårdcentralen vid upprepade tillfällen. Läkaren remitterade henne till provtagning som genomfördes. När anmälaren senare efterfrågade provsvaren fick hon besked om att annan läkare hade ansett provsvaren vara oviktiga och därför kasserat dem. Efter en tid med fortsatt smärta i magtrakten konstaterades att anmälaren led av cancersjukdom som spridit sig. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att det enligt journalen framgår att anmälaren sökte sig till vårdgivaren på grund av hudbesvär och inte magbesvär. Ärendet avslutat.

Skrivelse **Primärvård** V1806-0412350 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Inställda besökstider utan framförhållning En kvinna drabbades av tre avbokningar från samma mottagning för rehabilitering på kort tid. Första gången satt kvinnan redan på tåget när hon fick telefonsamtal om avbokning. Hon fick ingen förklaring. Andra gången kom hon till mottagningen för besök hos sjukgymnast och fick på plats veta att sjukgymnasten var sjuk. Kvinnan hade en timma senare en tid med arbetsterapeut, så hon satte sig ner för att invänta tiden. Det visade sig dock att arbetsterapeuten var ovetandes som tiden. Patienten hade fått både skriftlig kallelse per post och en sms-påminnelse dagen innan. Kvinnan påpekar att hon själv måste avboka tider 24 timmar innan besöket. Varför gäller inte detta sjukvården gentemot patienten? Kvinnan hade åtminstone önskat en förklaring och en ursäkt. Åtgärd: Handläggning pågår. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att verksamhetschefen har kontaktat anmälaren via telefon, så hon ansåg inkomna klagomål som ytterst befogade. Det är synnerligen olyckligt att samma person, med så kort varsel drabbats vid tre tillfällen. De har med anledning av klagomålen sett över sina rutiner för bokningar, avbokningar och återbud. De ber om ursäkt för det inträffade och tackar för synpunkterna. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Primärvård** V1806-0413149 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Brister i tillgänglighet Ung man skadade sig i handen. Han uppsökte den närakutmottagning som hans vårdcentral samarbetade med. Närakutmottagningen nekade honom besök på grund av fullbokningar. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det inte fanns läkare som kunde ta emot patienten. Ärendet avslutas.

Skrivelse		Bristande undersökning vid komplikation efter operation
Primärvård		En kvinna som genomgått en fotoperation fick komplikationer i form av svår smärta och blödning. Såret lades om på vårdcentralen, men inga prover togs för att kontrollera om hon hade en infektion, vilket senare visade sig vara fallet.
V1806-0461257	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		I yttrandet från verksamhetschefen betonades att man genomfört provtagning för att uppmärksamma eventuell infektion och remitterade henne vidare till ortopedklinik på akutsjukhuset när smärtan ökade i foten. Anmälaren valde att inte gå tillbaks till opererande läkare utan gick till husläkaren när smärtan började. Hon vill i avslutsskrivelsen påpeka att vården borde tagit hennes besvär på allvar tidigare. Ärendet är anmält till Löf, avslutas därmed på förvaltningen.
Bevakning:		
Yttrande sent P1 2018		
Yttrande sent 2018		

Skrivelse		Ansvar för medicinering
Primärvård		En dement kvinna vårdas i hemmet av vårdcentralen. Anhöriga har synpunkter på hur de hanterat kvinnans medicin, vilken hon tar vid behov. Vid något tillfälle var medicinen inlåst, trots att överenskommelsen var att kvinnan själv skulle ha tillgång till den dagliga maxdosen när behov uppstod. Även brister i kommunikationen med anhöriga förekommer.
V1807-0423350	Anna Arengård	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen redogörs för samtliga kontakter med patienten. De åtgärder som är vidtagna är att insulinkanyler har låsts in i ett skåp och behovsmedicinen har lämnats framme enligt överenskommelse. Övrig medicin har låsts in. De kan konstatera att läkemedelsadministration, kommunikation och information till anhörig bör bli tydligare. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Läkemedel		
Åtgärd på övergripande nivå		
Ärendet delat, 1 nytt		

Skrivelse **Primärvård** V1807-0426650 Anna Arengård Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Felaktig hantering av läkemedel En dement kvinna, med diabetes, ska enligt överenskommelse ha ett lager av insulinpennor i kylen, men kanylerna inlåsta. Detta för att hon själv inte ska komma åt sina läkemedel. Anhöriga fick en dag se att kvinnan ur sin handväska plockade upp en insulinspruta med monterad kanyl. Hon var på väg att själv ta sin spruta. Vårdgivaren besöker kvinnan på kvällar och helger och ger henne medicin för demens och diabetes. När anhörig senare berättade händelsen för vårdgivaren upplevde hon inte att de tog henne på allvar. En sjuksköterska gav kommentaren att "det går väl bra att kvinnan tar sitt eget insulin, förutsatt att hon har rätt dos". Anhöriga menar att vården inte förstått att kvinnan är dement. Det visade sig att både sprutor och kanyler förvarats lätt åtkomligt för kvinnan, utan att någon personal reagerat på detta och insett faran. Åtgärd: I tre inhämtade svar från verksamhetschefen framkom att de som vårdgivare får konsultationsärenden från vårdcentralen och att det är vårdcentralen som har ansvaret för patientens medicinska behandling. I konsultationsärendet informerar remittent vad som ska göras hos patienten samt vad som är viktigt att tänka på. I denna fanns ingen information om att patienten hade demens. De beklagar det inträffade och händelsen har tagits upp med medarbetarna. Anhöriga är inte nöjda med svaren. De menar att vårdgivaren borde ha förstått att kvinnan var dement när det i uppdraget ingick att ge henne depåplåster för Alzheimer. Att hon har en demens borde de ha förstått utan direkt information från remittent. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1807-0460679 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Undersökning nekades En man som har genomgått en hjärntumör operation ett år sedan sökte hjälp på en närakutmottagning pga. att hans vårdcentral hade stängts. När han kom till närakutmottagningen blev han nekad en undersökning först av receptionisten. När han sedan fick träffa en sjuksköterska nekades han träffa en läkare. Några dagar senare ringde han vårdguiden och fick hänvisning till samma närakutmottagning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Närakutmottagningen. Där beskrevs att närakutmottagningen gör en bedömning om patienten är i behov av vård som inte kan vänta eller om patienten behöver akutvård på en akutmottagning. Bedömning görs av en sjuksköteska när patienter söker vård på mottagningen. En närliggande vårdcentral drabbades av brandskada och deras patienter hänvisades till närliggande mottagningar som det var i detta ärende. Avtalet med landstinget är tydligt. Verksamhetschefen medger att anmälaren bemöttes inte med respekt, hänsyn och empati och anser att personalen har brustit i sitt bemötande och anmälaren hade behövt mer information. Detta ska tas upp i arbetsplatsmötet för att undvika liknande händelser i framtiden. Ärendet avslutas.

Skrivelse	Problem kring läkemedelsrecept
Primärvård V1807-0466669 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering av recept	En kvinna uppsökte vårdcentral på grund av smärta i öronen. En läkare skrev ut antiinflammatoriska örondroppar. När kvinnan försökte hämta ut medicinen på apotek nekades hon detta då receptet var felaktigt skrivet angående dosering. Såväl personal på apoteket som kvinnan själv försökte därmed få kontakt med vårdcentralen igen per telefon för att rätta till receptet, vilket inte var möjligt. När kvinnans partner besökte vårdcentralen senare på dagen hade läkaren gått hem och kvinnan hänvisades att söka nätläkare. Kvinnan fick dagen därpå uppsöka vård akut och ordinerades då även antibiotika.
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och läkare. Där beskrevs orsaken till att anmälaren besökt vårdcentralen samt behandlingen. Läkaren som anmälaren träffat beklagade det inträffade, hon hade justerat ordinationen via telefon efter att apoteket kontaktat vårdcentralen. Vårdcentralen beklagade att receptet försenats genom handläggningen och om det medfört extra lidande för anmälaren. De beskrev vidare att de hoppades att kommunikationen mellan apotek och vårdcentral kan optimeras för att händelser likt denna inte ska upprepas. De är också tacksamma när farmaceuter noterar eventuella tryckfel i recept och själva använder FASS eller andra ordinationsstöd för att justera missvisande ordinationer. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framfört att hon är mycket nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	

Skrivelse

Primärvård

V1807-0471169 Tua Myhrman

Kommunikation

Ej lyssnad till

Kommunikation

Information

Bevakning:

Läkemedel

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Yttrande i tid P1 2018

Yttrande i tid 2018

Blev inte lyssnad till

En kvinna som uppsökte en husläkarjour på grund av svår öronvärk upplevde att hon inte blev lyssnad till och inte blev tagen på allvar. Kvinnan menar att hon blev utskälld av receptionspersonal och fick felaktig information från en läkare rörande smärtlindrande medicinering. Läkaren hade också synpunkter på vad som orsakat kvinnans besvär vilket hon inte håller med om.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen tillika en av de personer som anmälaren framfört synpunkter på. Hon beklagade att anmälaren upplevt att hon blivit utskälld och menade att det inte var avsikten, utan att det är viktigt att förklara allvaret med att äta för hög dos av det smärtlindrande preparat som anmälaren intagit. Hon menade vidare att anmälaren fick den första lediga tiden och att det inte var anmärkningsvärt att hon fick vänta tre timmar på läkartid. Bedömningen var att hennes tillstånd inte var av sådan akut karaktär att hon behövde gå före patienter med bokade tider. Verksamhetschefen menade att hon såg det som ett misslyckande när patienter inte är nöjda med den vård som erhållits och hon kunde bara beklaga att anmälaren upplevt besöket negativt. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att det var tråkigt att läkaren inte uttalade sig i yttrandet och att hon vill avsluta ärendet. Ärendet avslutas.

Skrivelse

Primärvård

V1807-0497850 Anna Arengård

Organisation och tillgänglighet

Nekad besökstid

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Nekad avgipsning

En kvinna uppsökte närakut och fick efter undersökningar med röntgen sin fot gipsad. Inga tydliga besked gavs om vart gipset skulle tas bort. Endast att det skulle sitta på i två veckor. Kvinnan hänvisades till akutsjukhus som hänvisade tillbaka till närakuten. Kvinnans kontakter på vårdcentralen fick ringa åt kvinnan och reda ut vem som hade uppdraget. Till slut tog närakuten bort gipset.

Åtgärd: I inhämtat yttrande svarar biträdande verksamhetschef vid närakuten att de beklagar patientens olägenheter. Han kan notera oklarheter kring information om uppföljning. I journalen framkommer både att remiss är utfärdad till ortopedmottagning och att avgipsning rekommenderas att ske på vårdcentralen. Anmälaren vidhåller, efter att ha tagit del av yttrandet, att det var felaktigt att hänvisa henne för avgipsning. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1808-0475169	Tua Myhrman	Allvarlig diagnos missades En man uppsökte vårdcentral på grund av svullnad i ansiktet, hudsymtom och huvudvärk. Mannen upplevde att läkaren inte gjorde någon ordentlig undersökning och inga prover togs. Ett par dagar därpå uppsökte mannen vård i ett annat landsting, han remitterades akut till akutsjukhus och blev inlagd för behandling. Han informerades om att han kunde dö om han inte lades in för intravenös antibiotikabehandling. Mannen ifrågasätter läkarens bedömning på vårdcentralen och menar att denne försatt honom i en livshotande situation. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Hon beskrev vilka symtom anmälaren haft när han besökte vårdcentralen och att dessa tolkades som solskada och att han rekommenderats receptfria läkemedel. Hon menade att solskador av olika slag varit väldigt vanliga denna sommar. Hade symtomen tolkats som den sjukdom anmälaren sedan konstaterades ha hade antibiotikatabletter ordinerats, men ingenting fanns som tydde på detta. Hon förklarade vidare att någon specifik provtagning som kan påvisa diagnosen inte finns och hon redogjorde därefter för hur sjukdomen behandlas. Chefen menade avslutningsvis att de symtom anmälaren hade tydde på solskada och att detta kan ha utvecklats till diagnosen han sedan fick. Ärendet hade diskuterats i läkargruppen för att öka kännedomen hos alla berörda och för att bedömningar och behandlingar ska vara korrekta. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, framfört synpunkter vilka redogörs för i avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Diagnos		
Skrivelse **Primärvård** V1808-0490557	Christina Hegefjärd	Tömning av fettknöl gav infektion En kvinna var på vårdcentralen, husläkaren försökte tömma en fettknöl vilket resulterade i en omfattande infektion som kvinnan hade stora svårigheter att behandla under sommaren. Hon fick ställa in sin semesterresa och träffade flera olika läkare som inte kunde behandla fettknölen med anledning av den omfattande infektionen. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef gavs en mycket utförlig beskrivning i de många turer som ärendet omfattar, en händelseanalys har genomförts för att få tydlighet i händelseförloppet. Anmälaren har varit på omläggning hos distriktssköterskorna på mottagningen under en lång period och där har det bedömts som om läkningen fortskridit normalt, anmälaren har önskat träffa sin husläkare i samband med dessa besök, men det har inte varit möjligt rent logistiskt. En kraftfull antibiotikabehandling sattes omgående in och anmälarens missnöje med att önskade undersökningar inte genomfördes bemöttes, en undersökning utgår alltid från en medicinsk bedömning och här har bedömningen varit att ytterligare undersökningar inte tillfört behandlingen något. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Vårdrelaterade infektioner		

Skrivelse **Primärvård** V1808-0490769 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet	Tua Myhrman	Läkemedel skrevs inte längre ut En kvinna som sedan flera år tillbaka besväras av mycket besvärlig hosta fick inte längre önskad hostmedicin utskrivet av sin läkare på vårdcentralen. Kvinnan menar att hostan påverkar hennes livskvalitet och begränsar henne i vardagen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Där beskrevs att vårdcentralens läkare följer lagar och riktlinjer för läkemedelsförskrivning och är särskilt aktsamma när det gäller narkotiska och/eller vanebildande läkemedel. Chefen beklagade anmälarens upplevelse av att hon inte fått hjälp och informerade om att hon givetvis är välkommen att besöka en annan läkare för förnyad bedömning av besvären. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är mycket nöjd med svaret, hennes synpunkter delges vårdcentralen i avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1808-0497750 Kommunikation Information	Anna Arengård	Oklara besked En kvinna har av personal på samma vårdcentral fått olika besked om vilka tidsintervaller som gäller för vaccin mot TBE. Kvinna känner sig därav förvirrad och vet inte vem hon ska tro och lita på. Samma vårdcentral har brister i sitt telefonsystem. När kvinnan ringer meddelas hon att telefonkön är fylld för resten av dagen. Ändå går det ringa senare samma dag och komma fram. Åtgärd: I inhämtat yttrande från biträdande verksamhetschef förklaras telefonsystemet. Hen beklagar att anmälaren känt sig bristande bemött och förklarar de riktlinjer som gäller för vaccinationer. Då anmälaren efter att hon tagit del av yttrandet är nöjd, avslutas ärendet.
Skrivelse **Primärvård** V1808-0509357 Vård och behandling Diagnos	Christina Hegefjärd	Svårigheter att ställa korrekt diagnos En äldre kvinna menar att husläkarens behandlingsförslag till hennes problem med hjärtrytmrubbningar och svår huvudvärk inte är fullgoda. Hon anser sig missförstådd och föreslår fler utredningar. Åtgärd: Ärendet har tidigare utretts på förvaltningen och svar från både husläkare och läkare på sjukhus har lämnats till anmälaren. Dessa översändes på nytt och ärendet avslutas därmed.

Skrivelse **Primärvård** V1808-0512234 Siv Aronsson Vård och behandling Intyg	Får inte önskat intyg En läkare vid en vårdcentral har vägrat att skriva ett intyg som en kvinna var i stort behov av. Detta medförde att hon fick en varning av sin arbetsgivare. Åtgärd: I ett yttrande från behandlande läkare skriver denna att kvinnan kontrolleras på vårdcentralen för somatiska problem men har andra vårdkontakter som var mer insatta i den problematik som låg till grund för de intyg som kvinnan önskade. Anmälaren har tagit del av yttrandet och uppger att det läkaren skriver inte stämmer och anser vidare att en vårdcentral är skyldig att skriva ett intyg då det finns skäl för det. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1808-0523357 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Husläkaren rekommenderade felaktig behandling En kvinna med upplevd svaghet på vänster sida kontaktade husläkaren som inte var orolig utan rekommenderade henne att söka sjukgymnast. Men svagheten tilltog och då kvinnan kom till akutsjukhus diagnostiserades stroke, som då inte kunde få akutbehandling. Kvinnan är besviken över den fördröjda diagnosen. Anmälaren har valt att vända sig till tillsynsmyndigheten varför ärendet avslutas på förvaltningen utan vidare handläggning.
Skrivelse **Primärvård** V1808-0525179 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Oklarheter med hemsjukvården En man hade fått veta att hans vårdgivare hade lagt ner verksamheten och ett annat företag skulle ta över patienterna. Tidigare hade han hemsjukvård med 14 dagas mellanrum. Efter övertagandet hade inte någon kontaktat honom och ingen hört av sig. Han hade inte heller fått några kontaktuppgifter vart han ska vända sig till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren sa att ärendet handlar om hemsjukvården men enligt svaret var detta en hemtjänst ärende och den har skickats vidare till kommunen. Anmälaren informerades om fortsatt kontakt direkt med kommunen. Ärendet ändras till administrativt ärende. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1808-0527450 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos En man uppsökte sin vårdcentral efter att ha fått konstaterat på akutsjukhus att han inte hade någon fraktur i sitt finger. Hans finger värkte dock och en infektion var synlig. Mannen gjorde upprepade besök hos både läkare och distriktssjuksköterska för omläggning och sjukskrivning utan resultat. Vissa av besöken har dokumenterats, men inte alla. Sjuksköterskan ansåg att han kunde sköta såret själv, hemma, med alsolsprit. När han fick ett droppfinger tjatade han sig till en läkartid och fick motvilligt en röntgenundersökning. Denna visade på en fraktur och mannen remitterades till handkirurgisk mottagning på akutsjukhus. Mannen har gått sjukskriven med sin skada i fyra månader och är fortfarande inte återställd. Han har nu påbörjat en behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärandet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1809-0529172 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt	Bristande utredning och behandling En kvinna anser att hon inte fått fullständig utredning och behandling av en läkare. Kvinnan hade drabbats av höft- och benbesvär och kunde knappt röra sig. Läkaren skrev ut otaliga läkemedel utan att utreda henne ordentligt. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade att kvinnan upplevt vården så som hon beskrivit den i sin anmälan. Verksamheten har gått igenom journalanteckningarna med kvinnan och man har kommit fram till att den medicinska handläggningen av kvinnans besvär var adekvat. Kvinnan tog del av yttrandet och var inte nöjd med svaret. Hon menade att journalanteckningarna inte var fullständiga och att verksamhetschefen borde göra ytterligare tillägg till journalanteckningarna.
Skrivelse **Primärvård** V1809-0553280 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Brister i bokningssystemet på vårdcentral En kvinna har synpunkter på en vårdcentrals bokningssystem som har ändrats sedan en tid tillbaka. I dagsläget kan man inte boka en läkartid i förväg vilket försvårar för anmälaren att få en tid för viktig uppföljning av hennes höga blodtryck till exempel. Anmälaren är en äldre kvinna vilket gör det än svårare för henne att boka tid hos läkaren. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen beklagades upplevelsen av svårigheter att boka tid. Mottagningen har organiserat om tidsbokning så att det endast är möjligt att boka läkartid samma dag vilket många patienter varit mycket nöjda med. Problem har dock uppstått när fler läkare slutat och det blivit ont om läkartider. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Primärvård** V1809-0562977 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Vill föra in sin avvikande uppfattning angående en journalanteckning En man vill att en journalanteckning på hans vårdcentral ska raderas då den innehåller en diagnos om psykisk störning vilket mannen inte är enig om. Mannen skickar förvaltningen flera intyg och journalanteckningar som ska visa att journalanteckningen är felaktig. I andra hand önskar han föra in en anteckning i journalen med sin avvikande uppfattning i frågan. Åtgärd: Av yttrandet som förvaltningen begärde framgår att mannens avvikande uppfattning nu har journalförts på dennes begäran. Inspektionen för vård och omsorg har redan prövat om förutsättningar för journalförstöring finns och så var inte fallet.

Skrivelse	Bristfälligt parkeringsintyg
Primärvård V1809-0573757 Christina Hegefjärd	En man har kontakt med husläkare och tidigare har han fått parkeringstillstånd årligen. Men nu vill inte husläkaren skriva intyg längre, då han menar att mannen själv kan förflytta sig kortare sträckor.
Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Åtgärd: I svar från verksamhetschef på vårdcentralen förklarades att bristfällig dokumentation av mannens funktionsnedsättning låg bakom läkarens beslut att inte förlänga tillståndet. Det beklagades att någon patientansvarig läkare inte funnits, mannen har träffat nya läkare varje besökstillfälle, detta är olyckligt för en patient med varaktiga besvär. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:	
Åtgärd i enskilda ärendet	

Skrivelse	Får inte önskat läkemedel
Primärvård V1809-0592657 Christina Hegefjärd	En kvinna har ett flertal kroniska sjukdomar och går regelbundet hos husläkaren för uppföljning och förskrivning av läkemedel. Men hennes kraftiga smärtlindrande läkemedel vill husläkaren ogärna skriva ut då det är beroendeframkallande. Ibland får hon hjälp av reumatolog, men hos honom har hon inte regelbundna besök. Hon ifrågasätter husläkarens stelbenta hantering.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig	Åtgärd: I yttrande från verksamhetschef gavs en förklaring till hanteringen av anmälarens läkemedel. När ny husläkare ännu inte träffat sin patient bör inte starkt smärtlindrande läkemedel skrivas ut på telefon, detta följer befintliga riktlinjer. Händelsen kommer att diskuteras i läkargruppen för gemensamt lärande. Anmälaren har kommenterat att hon är nöjd med förklaringar och svar, ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Bevakning: Läkemedel	
Åtgärd på övergripande nivå	

Skrivelse **Primärvård** V1809-0600169 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Otillräckligt behandlad av läkare En kvinna som i flera år hade kontakt med samma läkare vid en vårdcentral upplevde att hon blev felbehandlad. Kvinnan har fått olika typer av läkemedel utskrivet men tycker inte att detta är tillräckligt. Hon menar att hon exempelvis borde ha blivit vidareremitterad mycket tidigare. En remiss till specialistmottagning har skrivits av läkaren, men den avslogs, kvinnan fick därför hjälpa läkaren att skriva remissen. Kvinnan menar också att information och dialog brustit, att läkaren haft kännedom om kvinnans besvär men inte förmedlat eller förklarat detta vidare.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef tillika specialist i allmänmedicin. Hon informerade om att berörd läkare inte längre arbetade kvar på vårdcentralen men att chefen gått igenom journalhandlingar. Chefen beskrev att anmälaren redan 2009 fått några av de diagnoser hon nämnde i sin anmälan och enligt läkemedelslistan hade hon under hela perioden haft behandling för de diagnoser hon uppgett att hon har, samtalskontakter med flera psykologer samt blivit bedömd vid stressmottagning. Chefen beklagade anmälarens upplevelse av vården på vårdcentralen. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel	
Skrivelse **Primärvård** V1810-0604049 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Läkare upprättade inte intyg Utlovat läkarintyg har ännu inte upprättats av läkaren vid vårdcentralen. Åtgärd: Under pågående handläggning meddelade anmälaren att han fått intyg och att ärendet kan avslutas utan att vårdgivaren upprättar yttrande. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1810-0623777 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Vill ha en journalspärr En man har vid flera tillfällen försökt få en journalspärr vid en vårdcentral som hänvisat patienten till fel ställe för att ordna detta. Mannen skickar till förvaltningen för kännedom en kopia av en skriftlig begäran som han adresserar till vårdcentralen. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Skrivelse **Primärvård** V1810-0625557	Christina Hegefjärd	Missnöjd med bristande information och remittering En man besökte husläkare och fick bristfällig information om resultatet av röntgenundersökning. Han menar att han med anledning av det inte remitterats vidare till ortopedkirurg i tid och hans ryggbesvär försämrades.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Kommunikation Information		Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef förklarades att anmälaren bjudits in till ett flertal möten för genomgång av journalanteckningar, men att han inte kommit till dessa möten. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Primärvård** V1810-0626050	Anna Arengård	Ej lyssnad till En kvinna ringde upprepade dagar i rad till sin vårdcentral. Hon upplever inte att de tog henne på allvar. Kvinnan ringde sedan till SOS Alarm som skickade en ambulans. Kvinnan fick åka ambulans till akutsjukhus där man konstaterade att hon hade en hög sänka. Kvinnan behandlades under några dygn för lung- och tarmbesvär. Kvinnan hade velat att personalen på vårdcentralen ställt mer frågor och varit mer lyhörda för att upptäcka problemet tidigare.
Kommunikation Ej lyssnad till		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1810-0656550	Anna Arengård	Ofullständig utredning och remittering av husläkare En man upplever ofullständig utredning och remittering vid en axelskada som skedde på arbetet. Mannen är idag opererad. Men då det tog så lång tid för husläkaren att skriva remiss till undersökning med magnetröntgen och till kirurg, kommer resultatet inte att bli så bra som det hade kunnat bli. På grund av bristande journalföring och brister i intyg har mannen blivit utan ersättning från två olika håll. Han har även tvingats vara ifrån arbetet under längre tid än nödvändigt. Mannen upplever att det var sjukgymnasten och ortopeden som fick husläkaren att agera.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: I inhämtat yttrande informerar verksamhetschefen om vårdförloppet utifrån journalanteckningar. Han beklagar även att patienten upplever att de brustit i hans vård och skriver att de har öppnat en gemensam mottagning där fysioterapeut och läkaren tillsammans numer bedömer patienter med likande besvär i syfte att effektivisera vårdförloppet. Han erbjuder ett möte med anmälaren. Anmälaren som tagit del av yttrandet, har synpunkter på journalanteckningarna, vilket gör att även yttrandet brister. Han är därför positiv till ett möte. Ärendet avslutas.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		

Skrivelse **Primärvård** V1810-0665649	Mats Haapanen	Blev avlistad mot sin vilja Anmälaren var listad hos specifik läkare vid vårdcentralen. Nu har verksamhetschefen gett besked om att anmälaren inte längre får vara listad hos denne läkare vid vårdcentralen. Anmälaren vill fortsätta vara listad hos denne läkare.
Vårdansvar Fast vårdkontakt		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det saknas förtroende mellan berörd läkare och anmälare. Andra medarbetare har känt sig förolämpade av anmälaren, enligt yttrandet, varför anmälaren är hänvisad till att träffa verksamhetschefen tillika specialist i allmänmedicin. Anmälaren anser att hon fortsatt har blivit felaktigt omhändertagen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1810-0669454	Moses Hadi	Undersökning och bemötande En kvinna har synpunkter på utebliven undersökning samt en läkares dåliga bemötande vid en vårdcentral.
Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren har hon berättat att hon har en ny läkare som hon trivs med. Hon har ett besök inbokat och hon förhoppningsvis kommer att få svar på sina frågor vid besöket. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse **Primärvård** V1810-0674757	Christina Hegefjärd	Missnöjd med fast läkarkontakt på vårdcentral En kvinna önskar fast vårdkontakt på en vårdcentral eftersom hon har stora svårigheter att själv boka besök och strukturera upp besök hos olika vårdgivare.
Vårdansvar Fast vårdkontakt		Åtgärd: I svar från verksamhetschefen förtydligades att anmälaren redan har en fast vårdkontakt i sin ordinarie husläkare och att hon också regelbundet besöker diabetessjuksköterskan som kan hjälpa till att samordna besök. Ärendet avslutas därmed.
Skrivelse **Primärvård** V1811-0691580	Daniela Carlsson	Bristande bemötande och fördröjning av diagnostik och operation Anmälare som haft besvär med ryggsmärtor under en längre tid. Anmälaren besökte sin husläkare och påtalade besvären men anmälaren fick inte gehör och blev bemött på ett respektlöst sätt. Det tog flera år innan anmälaren till slut fick en undersökning och det visade sig att han behövde en operation. En operation som borde gjorts tidigare då anmälaren hade stora besvär och lidande.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten, via verksamhetschefen, där husläkaren redogjorde för händelseförloppet. Husläkaren beskrev att de handlat enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Vidare beklagade husläkaren för att anmälaren uppfattat kontakten mellan dem på det sätt som framkommit i skrivelsen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Anmälaren var missnöjd med yttrandet. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Primärvård** V1811-0699957 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Lång väntetid till besök hos husläkare En man bokade besökstid till husläkare och fick vänta sex veckor vilket han tycker är oacceptabelt. I hans fall gällde det att diskutera byte av läkemedel för högt blodtryck. Mannen blev erbjuden ett besök hos distriktssköterska, men det var han inte nöjd med. Åtgärd: I svaret från verksamhetschef beklagades de långa väntetiderna till läkarbesök, till viss del kan det kompenseras med besök hos sjuksköterskan på den mottagning för patienter med högt blodtryck som vårdcentralen har. Ett besök på mottagningen har erbjudits anmälaren. Efter yttrandet har anmälaren hört av sig och är nöjd med lösningen, men han är fortfarande besviken över de långa väntetiderna för ett läkarbesök.
Skrivelse **Primärvård** V1811-0716250 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Läkare slutat och patienten får ingen ny En kvinna står utan läkare då läkaren slutat vid vårdcentralerna. Kvinnan har inte fått besked om vilken som är hennes nya läkare vilket gör henne osäker. Kvinnan får heller inte komma till psykolog trots att en kurator på akutsjukhus rekommenderar detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan till verksamhetschefen alternativt sjuksköterska för besked om ny läkare. Informerar om "medicinsk bedömning" av läkare som ska ligga som grund för remiss till psykolog. Anmälaren nöjd. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1811-0721257 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Hög omsättning på husläkare En man har varit patient på en vårdcentral under en lång tid, men nu är läkarna så få att det är svårt att få besökstid utan att behöva vänta väldigt länge. Mannen är besviken och upprörd över situationen. Åtgärd: I svaret från verksamhetschefen gavs information om att det under en period varit hög personalomsättning, men att verksamhetschefen nu påbörjat ett arbete med att rekrytera personal med avsikt att de ska stanna kvar under längre tid. Tills vidare finns inhyrd personal. Verksamhetschefen har en förhoppning om att kunna skapa en arbetsplats med hög läkarkontinuitet och hoppas att anmälaren vill stanna kvar som patient. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

Skrivelse **Primärvård** V1811-0734849 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Nekad undersökning Anmälaren besökte vårdcentralen då hon led av diskbråck och önskade vidare undersökningar eftersom hon nu även hade drabbats av domningar i foten, hon föreslog undersökning med röntgen. Läkaren nekade henne denna undersökning. Annan vårdgivare genomförde denna typ av undersökning och kunde konstatera allvarlig diagnos, hjärntumör. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det hos vårdgivaren saknas journaluppgifter om besöket varför yttrandet inte kan besvara anmälarens synpunkter. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1811-0747449 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Bristfällig undersökning Patienten hade under en längre tid lidit av lungcancer. Hon fick plötsligt ont i ett par tår och sökte sig till ett antal närakuter. Närstående anser att undersökningarna var allvarligt bristfälliga. Ingen behandling kunde därför påbörjas. Patienten blev sämre och är nu avliden, troligen av proppar, enligt närstående. Åtgärd: Eftersom närstående inte känner till vilka mottagningar som patienten varit i kontakt med kan yttrande inte inhämtas. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Primärvård** V1812-07695 Moses Hadi Kommunikation Ej lyssnad till Vård och behandling Diagnos	Kommunikation och diagnos En kvinna är kritisk till att hon inte blev lyssnad till och inte undersöktes av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren avbröt henne och rekommenderade Alvedon för ett besvär som kvinnan inte hade sökt för. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som berättat att hon själv i kontakt med ansvarig chef löst problemet genom att byta läkare. Hon är nöjd med sin nuvarande läkare och vård. Kommer överens att avsluta ärendet och skickar skrivelsen enbart för verksamhetens kännedom.

Skrivelse **Primärvård** V1812-07907 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Lång väntetid till läkarbesök och svårt att förnya recept på vårdcentral En man försökte boka en tid till sin läkare på vårdcentralen. Han fick besked att han skulle behöva vänta i tio veckor för att få träffa sin ordinarie läkare som kunde skriva en remiss. Han fick då rådet att vända sig till diabetessjuksköterskan men när han ringde dit fick han veta att han inte stod med på listan. Han ifrågasatte detta och fick då besked att han ska söka sig till en akutmottagning. Mannen listar sedan om sig till en annan vårdcentral men stöter på problem där när han vill förnya sina recept. Han kunde inte förnya sina recept utan ett läkarbesök då han precis listat sig på den vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1709-0597049 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande Kommunikation Intyg	Brister i bemötande, vägrade skriva intyg Anmälaren har synpunkter på bemötandet av läkaren vid vårdcentralen. Läkaren hänvisade till företagshälsovården i frågan om sjukintyg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1710-0622174 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Kommunikation Information	Bristfälligt bemött och ofullständigt läkarintyg En kvinna som lider av posttraumatiskt stressyndrom (PTSD) har upplevt ett mycket dåligt bemötande av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren var dessutom inte villig att komplettera ett sjukintyg på ett adekvat sätt och ska ha sagt att hen struntar i om hon får sjukpenning eller inte. Detta har orsakat stort lidande för henne och hennes psykiska hälsa har försämrats avsevärt. Kvinnan har önskat återkoppling av verksamhetschefen men upplever inte att hon har fått gehör för sitt klagomål. Åtgärd: Yttrande har inhämtats medicinskt ansvarig läkare samt från verksamhetschefen som har gått igenom ärendet. Berörd läkare ska ha utfärdat ett omfattande läkarintyg samt lämnat kompletteringar till Försäkringskassan. Vidare skrev de att avslag på ansökan om sjukpenning är beslut av Försäkringskassan och inget intygsutfärdande läkare råder över. De beklagade patientens upplevelse av dåligt bemötande och de har tagit upp detta med läkaren. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter men inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1710-0633950	Anna Arengård	Opassande uttalanden En kvinna besökte en läkare på vårdcentralen som raljerade och uttalade sig opassande varpå kvinnan blev mycket ledsen. Samma läkare bad henne öka en medicin och sätta ut en annan. Läkemedel som hans kollega just ordinerat. Läkaren var dessutom väldigt hårdhänt och kvinnan hade ont efter besöket. Åtgärd: Inhämtat yttrande framkommer att verksamhetschefen har talat med berörd läkare. Det råder delade meningar om vad som sades på besöket. Han har även talat med anmälaren och erbjudit en ny tid till annan läkare. Anmälaren har dock inte hörts av till vårdcentralen. Anmälaren har efter att yttrandet översänts meddelat att hon anser att om kliniken hade tagit henne på allvar hade de agerat på en gång, vilket de inte gjorde. Anmälaren som är listad på annan mottagning har varit på ny röntgen och har en diskbuktning. Hon har mer smärta än tidigare och är sjukskriven. Förhoppningsvis kommer hon att få åtgärder inom kort. Ärendet avslutas.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1710-0655934	Siv Aronsson	Sexuella trakasserier/övergrepp En kvinna önskar anmäla en läkare för sexuella trakasserier. I samband med att hon sökt vård för psykisk ohälsa ville denne göra undersökningar som upplevdes som väldigt närgångna. Åtgärd: Verksamhetschef och medicinskt ansvarig uppger att händelsen är rapporterad i avvikelsystemet och det finns även en IVO-anmälan som ännu inte är avslutad. Vid samtal med vederbörande läkare har det framkommit att han möjligtvis, när kvinnan klagat på magbesvär, ha undersökt henne analt utan att journalföra det. Vårdgivaren tror att kulturella skillnader i hur man kommunicerar med sin patient har spelat roll i detta fall och man har haft samtal med läkaren, vilket han tagit till sig. Kvinnans upplevelse beklagas och vårdgivaren har vidtagit åtgärder för att detta inte ska hända igen.
Kommunikation Övergrepp		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1712-0785849	Mats Haapanen	Annan patients uppgifter i journalen Anmälaren uppgav att hon fått annan patients uppgifter i journalen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1801-0039874 Vård och behandling Diagnos	Emma Lagerholm	Fördröjd diagnos och utebliven läkemedelsbehandling En kvinna som led av feber och hosta uppsökte vårdcentralen. Hon röntgades och fick sedan besked om att hon skulle remitteras till en specialistmottagning, då de hade sett något tumörliknande på lungan. Kvinnan frågade om det kunde vara lunginflammation men fick ej gehör för sina misstankar. Hon var sjuk i flera månader och det visade sig senare att det var lunginflammation och att det var en varböld man hade sett på röntgenbilden. Kvinnan menar att hon kunde ha blivit bättre snabbare om hon hade fått antibiotika i ett tidigare skede.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Enligt deras interna utredning kring hur patienten har blivit bedömd, utredd och behandlad så har det ur alla synpunkter genomförts på ett professionellt och för patienten säkert sätt. Detta har också genomförts med patientens delaktighet. Vidare skrev verksamhetschefen att det finns medicinska skäl att inte för tidigt sätta in antibiotika i kombination med den utredning som gjordes efter vårdcentralen hade genomfört den första utredningen med provtagning och röntgenundersökningar och som inte tydde på infektion. Verksamhetschefen förklarade att det inte är livshotande att ha en infektion och gå obehandlad en längre tid. Avslutningsvis skrev denna att de har full förståelse för att patienten under utredningstiden fått utstå mycket oro. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med skriftliga synpunkter, där hon framförde att hon anser att hon inte har fått svar kring utebliven diagnos och behandling i tid. Anmälaren önskade också få hem alla undersökningssvar och den internutredning som har gjorts. Detta bifogades avslutsskrivelsen. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.
Bevakning: Läkemedel Cancer Ärendet delat, 1 nytt		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1801-0064334 Kommunikation Bemötande	Siv Aronsson	Bemötande av läkare En kvinna har synpunkter på bemötandet av en läkare vid en husläkarmottagning. Denna önskade få en remiss till en röntgenundersökning men läkaren var tveksam, blev arg och körde ut kvinnan i väntrummet. Åtgärd: Läkare beklagar att kvinnan upplevt vården som otillfredsställande. Under konsultationen fick denna ej möjlighet att förmedla sina bedömningar om vidare utredning och därför skickades ett brev om detta vid ett senare tillfälle. Kvinnan har därefter fått besked om att en diagnos som läkaren ställt varit fel och anser att denna gjort fel i sin tjänsteutövning. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1801-0068174	Emma Lagerholm	Nekades remiss för svåra besvär En kvinna var med om en cykelolycka och fördes i ambulans till en akutmottagning där man konstaterade efter en röntgenundersökning att inget var brutet. Då hon hade svårt att gå och led av kraftig smärta uppsökte hon vårdcentralen. Kvinnan bad om att bli skickad på en ny röntgenundersökning, vilken läkaren bedömde inte behövdes utan ska ha sagt att det var muskulärt. Hon fick inte heller smärtstillande läkemedel utskrivet när hon ringde och bad om det initialt när hon inte kunde ta sig till vårdcentralen. En annan läkare på vårdcentralen remitterade senare kvinnan till röntgen och det uppdagades då att hon hade flera frakturer.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran		
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen samt från berörd läkare som redogjorde för besöken vid vårdcentralen. Läkaren ska tillsammans med patienten ha gått igenom vad som hänt och vilka utredningsfynd som gjorts. Denna kollade även på röntgenbilderna från akuten där det inte syntes några uppenbara skador. Läkaren undersökte patienten och härledde hennes smärta till en mjukdelsskada där hon hade ett stort blåmärke. Vid undersökningen framkom inget nytt som föranledde misstanke om fraktur i det område som redan var röntgat. Gällande patientens synpunkter på receptförskrivning per telefon, ska hon tidigare fått recept på smärtlindrande läkemedel och det aktuella besöket syftade delvis på ställningstagande till starkare mediciner än de läkaren hade skrivit ut. Verksamhetschefen och läkaren var överens om att en ny röntgen i ett tidigare skede borde ha gjorts som hade kunnat förklara patientens smärtor samt oförmåga till mobilisering. En avvikelseanmälan har upprättats över det inträffade. De beklagade djupt fördröjningen i patientens vård. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon har accepterat svaret och avslutar ärendet.
Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning:		
Läkemedel		
Åtgärd på övergripande nivå		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1802-0094379	Minna Rimbe	Utebliven utredning En kvinna hade fått extremt mycket svettningar och efter många år sattes hon på sköldkörtelmedicinering. Hon lider av trötthet och kraftiga svettningar. Två husläkare har skickat remiss till specialist men specialist mottagningarna hade skickat tillbaka remisserna till husläkarna och vidare undersökning hade inte blivit av trots kvinnans besvär.
Vård och behandling Diagnos		
		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen. Ingen yttrande har inkommit trots flertal påminnelser till vårdgivaren och påminnelse om utebliven yttrande till hälso- och sjukvårdsförvaltningen har skickats. Anmälaren har framfört att det är underligt att vårdgivaren inte svarar alls. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse		Kränkande tilltal
Primärvård		En kvinna blev remitterad till en psykolog vid en husläkarmottagning. Denne hade ett kränkande tilltal och bagatelliserade det som kvinnan varit utsatt för. Hon blev ledsen, upprörd och kunde inte sova natten efter besöket.
V1802-0098834	Siv Aronsson	
Kommunikation		
Bemötande		
		Åtgärd: I ett yttrande skriver verksamhetschef att han haft samtal med kvinnan vilket resulterat i att psykologen fått avsluta sin anställning då han fått flera klagomål. Kvinnan kommer, istället, att få en tid till en kvinnlig psykolog .
Bevakning:		
Åtgärd i enskilda ärendet		

E-post -> Skrivelse		Bristande bemötande och utredning
Primärvård		En kvinna uppsökte vårdcentralen vid två tillfällen efter att hon hade blivit misshandlad. Läkaren hon fick träffa båda gångerna bemötte henne mycket dåligt och förringade händelsen. Mottagandet gjorde att kvinnan inte kände sig trodd. Läkaren ville inte heller skriva en remiss för röntgen eller magnetkameraundersökning. Kvinnan blev också först nekad sjukintyg och blev avrådd från att polisanmäla händelsen om hon var osäker på vem som var gärningsman. Läkarens bedömning och brister i journalföring har lett till problem för ersättning för hennes skador. Kvinnan anser att det är svårt att lämna klagomål direkt till vårdcentralen då hon ska ha blivit ombedd att lämna in ett brev, vilket hon inte kunde göra på grund av sina skador.
V1802-0113874	Emma Lagerholm	
Kommunikation		
Bemötande		
Vård och behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen som framförde att patientens skrivelse tydligt tyder på brister i omhändertagande av henne vid vårdcentralen. Patientens upplevelse av dåligt bemötande lever inte upp till verksamhetschefens krav och förväntningar på en specialistläkare i allmänmedicin. Det fanns tydliga tecken på att konsultationen inte var bra då patienten kände sig misstrodd och inte tagen på allvar. Verksamhetschefen önskade be om ursäkt för detta samt beklaga det inträffade. Gällande läkarens bedömningar ansåg verksamhetschefen att det var svårare att uttala sig om. Dock fann denne inte heller att det framgår i journalen om patientens dåliga psykiska mående efter händelsen. Det framgick att den aktuella läkaren var inhyrd och inte längre arbetar på vårdcentralen. Avslutningsvis skrev verksamhetschefen att de ska se till att rutinerna för klagomålshantering är känd hos all personal då det också finns möjlighet för patienten att bli uppringd av verksamhetschefen, vilket inte patienten fick information om. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Remiss/vårdbegäran		
Patientjournal och sekretess		
Utebliven journalföring		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1802-0118674 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Bristfälligt omhändertagande på närakutsmottagning En kvinna med hög feber och ont när hon kissade uppsökte en närakutsmottagning. Hon är njurtransplanterad och vet vikten av att söka hjälp i tid. Läkaren hon fick träffa ska ha bemött henne mycket bristfälligt och inte undersökt henne ordentligt. Kvinnan var sedan tvungen att uppsöka akutvård och blev därefter inlagd då hon hade drabbats av mycket allvarliga tillstånd. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Denne bedömde att den medicinska handläggningen var rimlig utifrån symtombild och bakomliggande faktorer i patientens sjukdomshistoria. Verksamhetschefen beklagade att bemötande inte hade varit korrekt och kommer återföra detta till den berörda personalen. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet inkommit med skriftliga synpunkter, där hon framförde att hon inte höll med verksamhetschefen och att det krävs mer än vad som gjordes, särskilt då hon är njurtransplanterad. Detta bifogades avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutades i överenskommelse, trots att anmälaren var besviken på svaret.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1802-0135470 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Patientjournal och sekretess Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Diskriminering	Felaktigheter skriven i journal av läkare En gravid kvinna gick på barnmorskemottagning och vid en läkarkontroll har läkaren skrivit felaktigheter i hennes journal. Hon känner sig utsatt för rasism och diskriminering. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare på barnmorskemottagningen. De beklagar att anmälaren upplevt sig kränkt. Verksamhetschefen ger en bakgrund till den färdigformulerade diagnosen och vikten av att få en fullgod journalföring. Men i anmälarens fall är diagnosen felaktig vilket de beklagar och den ska strykas ur journalen. För att undvika att detta händer igen ska berörd läkare informeras. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0177770	Catarina Cassel Rydholm	Gravid trots insatt p-stav En ung kvinna blev gravid trots insatt p-stav. Hon har synpunkter på brister i kontroller efter insättandet.
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på mottagningen. Han beskriver händelseförloppet och att anmälaren bokades in för återbesök med uppföljning och graviditetstest. Tiden ombokades men anmälaren uteblev från besöket enligt verksamhetschefen. Ungdomsmottagningen har hållit sig till sina rutiner och bokat återbesök för graviditetstest och givit information. Mottagningen har tagit lärdom och kommer att understryka för patienterna om hur viktiga återbesöken är men det är patientens ansvar att komma på bokade besök och följa givna råd. Anmälaren har tagit del av yttrandet och anser att ord står mot ord gällande bokade tider. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök därefter inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0182850	Anna Arengård	Blev inte uppringd av läkare som blivit sjuk En kvinna väntade samtal från husläkaren och bevakade telefonen noggrant. Inget samtal kom och dagen efter fick kvinnan information om att husläkaren blivit sjuk, men ingen i personalen hade möjlighet att ringa upp för att informera om det.
Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet		Åtgärd: I inhämtat svar från verksamhetschef beklagas det djupt att ingen ringt upp kvinnan, vilket inte ska förekomma. Rutinen är att om läkaren blir sjuk så ska någon annan ringa upp patienten. Händelsen har tagits upp på arbetsplatsträff med medarbetarna. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1803-0205879 Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Minna Rimbe	Fördröjd utredning En kvinna sökte akutmottagningen på ett akutsjukhus pga. buksmärtor. En gallsten hittades vid undersökningar och hon behövde opereras. Vårdcentralen vägrade hjälpa henne med sjukskrivning och annan bedömning gjordes som inte stämde överens med sjukhusets bedömning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att patienten sökte mottagningen pga. smärta från vänster sida i höjd av njuren. Patienten remitterades till akutmottagning och även vidare till datortomografi som visade gallsten. Patienten fick också återbesök på vårdcentralen. Patienten fick information och råd om tarmavlastande diet pga. besvär och symtom tydde på inflammation och ömhet i tjocktarmen. Gallsten problemen var redan känd sedan tidigare. Efter en omfattande undersökning, genomgång av utredningar och samtal begärde patienten i sista stund sjukintyg och då var tiden överskridit betydligt. Sjukintyg tar ca 10 minuter och i hänsyn till nästa patient bad läkaren att hon skulle beställa en ny tid för bedömning av sjukskrivning. Efter besöket hade läkaren fått information om att patienten hade protesterat högljudd vid receptionen om att hon skulle behöva beställa en ny tid. Läkaren försökte nå patienten efter kl. 16 samma dag utan framgång. Patienten hade listat om sig omgående hos en annan vårdgivare. Anmälaren har framfört att meningarna går isär och att hon har inget ytterligare att framföra till avslutskrivelen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0240669 Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Tvingades amputera en tå trots fotvård En man med diabetes som regelbundet besökte medicinsk fotvård vid en vårdcentral tvingades ändå amputera en tå efter att den blivit infekterad. Mannen menar att detta kom som en chock eftersom fotvården hela tiden sagt till honom att hans fötter såg bra ut. Han har av vårdpersonal som han besökt efteråt informerats om att fotvårdaren slipat för mycket på en liktorn vilket orsakat detta. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Hon framförde att det var mycket ledsamt att ta del av vad som hänt anmälaren och att verksamheten beklagade att hans medicinska tillstånd lett till att han tvingats till amputation av en tå. Chefen hade talat med den behandlande fotvårdaren och gått igenom journalhandlingar. Vid ett av besöken hos fotvårdaren hade fötterna inspekterats noga och fotvårdaren funnit en liktorn. Det fanns inga tecken till infektion eller inflammation. Liktornen hade behandlats enligt de rutiner som finns för fotsjukvård och anmälaren hade fått instruktioner om att sköta sin liktorn noga samt att vända sig till akutsjukvården vid försämring i form av inflammatoriska tecken. Chefen förklarade vidare att sjukdomen diabetes typ 2 innebär en stor rik för snabba förlopp vid infektioner i fötter. Anmälaren har efter att ha tagit del av ett kompletterande yttrande inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0247774 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Brister i omhändertagandet av person med psykisk ohälsa En ung kvinna som lider av psykisk ohälsa efter en förälders bortgång får inte den vård som hon behöver vid en vårdcentral trots att hon upprepade gånger under ett års tid försökt att få hjälp. En kurator på vårdcentralen ska ha bemött henne mycket bristfälligt då denna ska ha sagt nedvärderande saker till henne. Kvinnan ställer sig frågande till varför hon inte har prioriterats utan enbart fått bortförklaringar och förmedlat till sig att hon kan försöka få vård hos andra vårdgivare istället. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare som innerligt beklagade patientens negativa upplevelse av vården. Det framgick att vårdcentralens nuvarande organisatoriska förutsättningar inte har varit tillräckliga i patientens fall. De befinner sig nu i en omvandling där de ämnar att stärka deras psykosociala mottagning med fler kuratorer och har planer på att engagera en läkare för denna mottagning för ställningstagande till medicinska frågor. Avslutningsvis skrev medicinskt ansvarig läkare att patientens kritik har tagits på allvar och att de bestämt kommer att arbeta för att finna en lösning på problemen som hennes fall uppdagar. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0260474 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Brister i utredning, behandling och information En man uppsökte en vårdcentral för några år sedan då han hade skadat ryggen. Han fick själv ligga på för att få en remiss till en röntgenundersökning. Läkaren meddelade sedan inte svaret utan mannen fick hjälp av en sjukgymnast att få se röntgenutlåtandet. Det visade sig att det fanns skador i ryggen och han remitterades till en reumatolog efter att igen fått driva på att remiss skickades till specialistmottagningen. De undersökningar och prover som gjordes där ska ha visat på normala fynd. När han nyligen sökte vård uppdagades det att så inte var fallet. Mannen anser att läkaren på vårdcentralen gav ett osäkert intryck och att kommunikationen dem emellan var svår då det rådde språkförbistringar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen som redogjorde för vårdtillfällena utifrån journalen. Denna ansåg att läkaren har utrett och behandlat patienten på bästa sätt och konsulterat både ortopeder och reumatologer för att få rätt bedömning och behandling. Den berörda läkaren arbetar inte längre vid vårdcentralen och har därför inte kunnat lämna ett yttrande, enligt verksamhetschefen. Anmälaren har efter att han tagit del av yttrandet inkommit med skriftliga synpunkter som bifogades avslutsskrivelsen, där han påtalade att all återkoppling som han fick kom efter påtryckningar från sjukgymnast och en släkting som själv är läkare. Vidare skrev han att hans minnesbild av återkopplingen inte var lika utförlig som i redogörelsen från verksamhetschefen och att informationen av berörd läkare var bristfällig. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0264774 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå	Upplevt sig kränkt av läkare vid vårdcentral En man som lider av långvarig smärtproblematik efter en bilolycka har känt sig kränkt av sin husläkare då denne ska ha påstått att han övermedicinerar sin medicin. Enligt en närstående, som är den som har hört av sig till förvaltningen, har läkaren skrivit ut fel antal dagar och när mannen påtalade detta blev han ifrågasatt och dåligt bemött. Misstaget rättades sedan till av medicinskt ansvarig läkare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd specialistläkare samt från kvalitetschef. Den sistnämnde beklagade misstaget med läkarens receptförskrivning som resulterade i att tabletterna inte räckte hela intervallet samt att patienten upplevt sig ifrågasatt. Vidare skrev denna att de tar synpunkter och klagomål från patienter på allvar och granskar varje ärende för att se hur de kan förbättra vården, bemötandet samt patientsäkerheten. Som ett led i deras interna kvalitetsarbete ska de lyfta det inträffade i läkargruppen och påpeka att vara noga med receptförskrivningen så att uttagningsintervallet stämmer med själva ordinationen. Berörd läkare framhöll att denna enbart träffat patienten vid ett tillfälle och inte var patientens husläkare. Berörd läkare uppmärksammade inte att intervallet inte stämde och skrev också att de vanligtvis är mycket restriktiva med förskrivning av denna sorts smärtstillande läkemedel. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inkommit med skriftliga synpunkter som bifogades avslutsskrivelsen. De ansåg att läkarens yttrande bara var en bortförklaring och att de med detta ärende vill att läkaren ska veta att denna har gjort fel genom att behandla patienten på ett kränkande sätt. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0268974 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Vård och behandling Intyg	Bristfälligt läkarintyg En man uppger att en läkare på en vårdcentral inte har skrivit tillräcklig mycket information i sjukintyget för att han ska få sjukersättning av Försäkringskassan. Läkaren har inte för avsikt att komplettera intyget trots att både mannen och Försäkringskassan ska ha försökt att nå läkaren. Mannen har även försökt att komma i kontakt med verksamhetschefen på vårdcentralen men utan resultat. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare som har gått igenom ärendet. Patienten har i sin anmälan uppgett information som han tycker borde ha stått i läkarintyget men denna information framkommer inte i journalen. Enligt berörd läkare ska de inte heller ha diskuterat detta under läkarbesöket. Medicinskt ansvarig läkare kan dock hålla med om intyget kunde ha varit mer konkret skrivet under vissa punkter. Avslutningsvis stod det att vårdcentralen har genomfört en utbildning i samarbete med Försäkringskassan där de har gått igenom de punkter Försäkringskassan behöver för att kunna avgöra rätten till sjukpenning. Anmälaren har efter han tagit del av yttrandet framfört att han inte är nöjd med svaret. Då genmäle inte inkommit inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0269357	Christina Hegefjärd	Blodpropp konstaterades, men inte ruptur En man skadade vaden vid löpning utomlands. Under flygresan hem drabbades han av blodproppar som diagnostiserades vid ultraljudsundersökning. Men husläkaren som träffade mannen tog inte reda på grundorsaken vilket nu lett till att mannen gått med en total hälsenebristning under flera månader.
Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: I yttrandet från överläkare beklagades att anmälarens skada inte utreddes korrekt i det initiala skedet. Då man konstaterade djup blodpropp utreddes inga andra alternativ till mannens besvär och att hälsenan var av konstaterades först långt senare. Tyvärr kommer mannens funktionsnedsättning troligtvis att permanentas vilket gör honom väldigt besviken och han avser att anmäla till Inspektionen för vård och omsorg då han fått en invalidiserande skada, hans fritidsintresse måste han lägga åt sidan. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0273579	Minna Rimbe	Fel dos på medicin En man hade hemsjukvård och sjuksköterskan hade givit honom en för stor dos av smärtlindring enligt anmälaren. Mannen kördes inte till akutsjukhuset utan till ett närsjukhus för vård.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från hemsjukvårds enheten. Där beskrevs att kliniken beklagar att vården inte har lyckats med informationen till anmälaren så att man kände sig trygg och delaktig i de beslut som togs rörande vården. Det är viktigt att informationen är tydlig utifrån mottagarens behov. Sjuksköterskan bedömde att patientens tillstånd berodde på en infektion och att han hade 40,3 graders feber. Sjuksköterskan bedömde att det inte fanns överdosering av värkmedicineringen då han inte hade låg andningsfrekvens eller små pupiller. Det var enligt yttrandet av patientansvarig överläkare med adekvat att skicka patienten genom specialiserade specialistvården än genom akutsjukhuset. Sjuksköterskan beställde enligt rutin en icke brådskande ambulans och en akutambulans anlände istället. För akutambulansen innebär det att de ska åka till akutsjukhusets akutmottagning. Sjuksköterskan fick förklara till ambulanspersonalen att patienten skulle köras till närsjukhuset istället. Enligt chefsläkaren finns inget att anmärka i sjuksköterskans agerande. Ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0277979 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Läkartid nekades En kvinna sökte vård på husläkarmottagningen pga. svarta prickar på ena ögat och stickningar. Kvinnan i receptionen ville inte boka tid åt henne och en annan kvinna av personalen sa åt henne att hon skulle gå till en optiker för att landstinget måste spara pengar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att kvinnan inte var listad på mottagningen och troligen trodde hon ha mottagningen var en ögonklinik som finns i samma hus. Kvinnan hade hänvisats till en optiker som finns i närheten och hänvisade att vid behov skickar optikern remiss till ögonläkare. Det beklagas att informationen missuppfattades. Anmälaren har tagit del av yttrandet och anser att hon kan ha tagit fel på mottagningen eftersom ögonkliniken finns i samma adress men hon påpekar att hon inte har missuppfattat informationen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1804-0278049 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Nekades akut tid vid vårdcentral Anmälaren nekades akut tid vid vårdcentralen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren hanterade anmälarens vårdbehov korrekt utifrån sitt uppdrag som husläkarjour. Enligt chef i den organisation som vårdgivaren tillhör kan läkare vid husläkarjour remittera till specialist vid akutsjukhus t ex inom ortopedi, psykiatri om det finns tillstånd som akut måste tas omhand. Läkare vid husläkarjour kan dock inte remittera för besvär som ska utredas under längre tid (dvs ej akut tas om hand) t ex om patienten har besvärats av hosta, värk i knäet. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse		Sticka i handen blev kvar
Primärvård		En kvinna sökte vård på vårdcentralen pga. att hon hade fått en sticka i handen. Det fick flera månader och detta ledde till en långvarig infektion. Hon tog kontakt med försäkringsbolaget
V1804-0288079	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att läkaren beklagar obehag som anmälaren fått uppleva. Händelseanalys har gjorts. Vid vårdbesöket hade läkaren letat efter kvarvarande stickor i handen. Kvinnan hade ramlat i hallonlandet och fått själv ut stickor ur sin hand. Två veckor senare ordinerades antibiotikakuren för att det inte skulle bli infektion i såret. En månad senare fanns det kvar var i såret och läkaren öppnade upp såret men ville inte skära allt för djupt eftersom hon inte var en handkirurg. Hon konsulterade en mer erfaren kollega för bedömning. Ytterligare en månad senare såret rengjordes och såret läkte men svullnaden var kvar. Fem månader efter skadetillfället opererade en privat handkirurg ut en kvarvarande sticka. En översyn av rutiner har gjorts för att undvika att händelsen upprepas. Information och diskussion av händelsen gjordes på arbetsplatsmöte och läkarmöte. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hon är nöjd mer yttrandet. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0294679	Minna Rimbe	Felaktig diagnos En kvinna hade sökt vård på vårdcentralen pga. kraftig smärta i händer som var svullna och röda. Hon hade fått svar att det skulle röra sig om artros och hon hade skickats till handkirurgen för bedömning. Hon hade fått några kortisonsprutor men blev inte bättre utan besvären hade bara ökad. Hon hade besökt mottagningen flertal gånger och behandlats av sjukgymnast. Två år senare började hon ifrågasätta hennes diagnos pga. att hon fick även ont i sina knän och då togs nya blodprover som visade att hon hade artrit som hade spridit sig även till hennes knän vilket gjorde att hon hade svårt att gå. Kvinnan har synpunkter om att endast CCP-prov inte är tillräckligt för att utesluta artrit.
Vård och behandling Behandling		
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beklagas patientens lidande men bedömer inte att berörd läkare har brustit i utredning och/eller behandling. Där beskrevs att yttrandet grundar sig på journalanteckningar pga. att händelserna i anmälan ligger långt tillbaka i tiden och berörda läkare inte arbetar kvar på vårdcentralen. Patienten hade sökt vård för besvär av värk i höger tumme mest på nattetid och vid undersökning noterades inga tecken på artrit. Röntgen samma dag visade måttlig artros i tummens grundled och lätt artros i pekfingrets yttre led. Patienten rekommenderades kontakt med sjukgymnast. Remiss till röntgen skrevs med frågeställning på artros och reumatiska förändringar. Reumatologiska provsvar var normala och ingav inte några misstankar om artrit. Ingen misstanke framkom heller vid bedömning hos handkirurg. Enligt magnetröntgenundersökning fanns det artros och vätska i leden och provtagning vid samma tillfälle ingav misstanke om reumatisk sjukdom och remiss skrevs även till reumatologmottagning. Sammanfattningsvis framkom inga misstankar om reumatisk åkomma eller indikation för sådan behandling vid vare sig klinisk undersökning, röntgenundersökningar eller provtagningar förrän senare och då skrevs det omgående remiss till reumatologen för vidare utredning och behandling. I yttrandet beskrivs att i primärvården används ett av landstingets tillhandahållna gemensamma beslutsstöd gällande undersökningar och utredning. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter till avslutskrivelsen. Hon anser att bristerna i utredning och behandling framgår av den informationen som finns i journalerna. Ärendet avslutas.
Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0295157	Christina Hegefjärd	Ingen röntgenundersökning genomfördes En kvinna besökte närakuten med anledning av en benskada. Hon blev snabbt och summariskt undersökt vilket ledde till att hennes benfraktur inte uppmärksammades. Hon upplevde ett nonchalant bemötande av läkaren.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		I yttrandet från verksamhetschef beklagades att anmälaren upplevde omhändertagandet som nonchalant och läkaren som otrevlig. Den medicinska bedömningen har vid journalgranskning befunnits adekvat med hänsyn taget till de symtom som anmälaren uppvisade. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

E-post -> Skrivelse

Primärvård

V1805-0297072 Sari Kokkonen Nassef

Vård och behandling

Behandling

Bevakning:

Akutmottagning/närakut/husläkarjour

Yttrande i tid P1 2018

Yttrande i tid 2018

Fortsatta besvär efter fingerskada

En man skadade fingret och åkte till närakutmottagningen. Fingret röntgades och läkaren sa att det inte fanns några skador och att det skulle ta 2-3 veckor för fingret att läka. Fingret bandagerades och mannen uppmanades att ta receptfria smärtstillande läkemedel vid behov. Det har nu gått 10 månader och fingret har fortfarande inte läkt.

Åtgärd: Yttrande inkom från biträdande verksamhetschefen som beklagade mannens olägenheter med det skadade fingret. Vidare beskrev han att adekvat klinisk undersökning genomförts då mannen besökt närakutmottagningen första gången. När mannen sökte för andra gången misstänktes en skada i en ledkapsel och mannen remitterades till specialistläkare. Skada i ledkapsel i fingret har ofta lång läkningstid men kan ofta förkortas genom mobilisering av fingret hos arbetsterapeut. Biträdande verksamhetschefen anser att mannen borde ha fått mer information angående förväntad läkningstid samt vilka symtom han borde varit observant på som ytterligare inskränkt rörlighet samt lokal smärta. Remiss till arbetsterapeut hade kanske kunnat förkorta förloppet. Detta skulle återkopplas till berörd personal. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse		Bristande dialog om planering och dosändring
Primärvård		En man har fått sina mediciner i färdigförpackade påsar (APO-dos) utan att varken han eller närstående informerats om detta. Närstående anser att mannen borde fått genomgång av hur man handskas med APO-doser eftersom han inte kan det. Dessutom har läkaren skrivit att den närstående ska hjälpa till vid administrering av medicinerna, vilket är hemsjukvårdens uppgift. Läkaren har också höjt dosen av ett visst läkemedel som orsakat att mannen har fått balanssvårigheter.
V1805-0297272	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling Behandling		
Vård och behandling Delaktig		Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som ville förtydliga att verksamhetens intention hela tiden har varit att hjälpa mannen på allra bästa sätt för att han ska klara av sin vardag i hemmet trots sina svårigheter. I samråd med patienten hade läkemedel hållits inlåst för att undvika att mannen av misstag skulle få i sig för höga doser. Övergång till APO-dos genomfördes sedan på grund av att mannen hade hjälp även kvällar och helger av annan vårdgivare. Mannen var positiv till att APO-dosen infördes. Man bedömde att det skulle vara det säkraste alternativet då flera aktörer var inblandade. Den närstående kontaktade vårdcentralen och bad om att få hämta ut kvarvarande förpackningar av mannens läkemedel och fördela dem i dosett så att hemsjukvården skulle administrera dem istället. Verksamhetschefen förklarade att det inte var möjligt enligt gällande regler om hantering av läkemedel. Verksamhetschefen förklarade till den närstående att om vårdcentralen inte har kontroll på hela kedjan av läkemedelshanteringen gällande förvaring av läkemedel, dela dosett och administrera läkemedel så kan de inte längre vara ansvariga. Därför kunde vårdcentralen inte längre fortsätta ge läkemedel från dosett då man inte kunde veta vilka läkemedel som fanns däri. Eftersom den närstående meddelat att hen inte anser det vara lämpligt att vårdcentralen förvarar läkemedlen överläts ansvaret till mannen och den närstående. Efter det har mannen haft läkarbesök på vårdcentralen och man har kommit överens om att han fortsättningsvis ska få APO-dos och hjälp med läkemedelsadministrering dagtid, kvällar och helger. Gällande läkemedel och doshöjning har mannen tre ordinerade läkemedel, ingen doshöjning har skett sedan APO-dos infördes. Däremot skedde en dossänkning av ett läkemedel någon månad tidigare. Anmälaren har tagit del av yttrandet men var inte nöjd med hur vårdcentralen hanterat läkemedel och kostnaden för läkemedlen. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Läkemedel		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0314274	Emma Lagerholm	Problem med att få sina läkemedel En man har inte fått sina läkemedel till sin APO-dos som vårdcentralen ska ansvara för genom att vidarebefordra behovet av nytt recept till förskrivande enhet. Han anser att det finns en nonchalans gentemot patienterna hos personalen och önskar en total översyn av deras rutiner.
Administrativ hantering Brister i hantering av recept Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen och från specialistläkare. De har som rutin att vidarebefordra påminnelse om behov av förlängning av recept i APO-dos till den enhet som förskriver läkemedlet men av någon anledning har förnyelse av förskrivning inte gjorts. Det skrev att det var svårt att avgöra om vårdcentralen påmint berörd klinik om detta då de inte hittills haft som rutin att journalföra påminnelsen. De har nu gjort ett tillägg i denna rutin om att det alltid ska dokumenteras i journalen då berörd klinik meddelats om behov av åtgärd. Verksamhetschefen har gjort ett hembesök till patienten där de tillsammans har gått igenom händelseförloppet och nuläget för patientens behandling, läkemedelslista och inskrivning i hemsjukvården. Verksamhetschefen beskrev då vårdcentralens rutiner kring ordinerad medicin i APO-dos när andra kliniker än vårdcentralen ansvarar för medicinordinationen. Patienten får nu läkemedel i dosett av sjuksköterska efter eget önskemål. Avslutningsvis skrev verksamhetschefen att de beklagar det som har hänt och att patienten är välkommen att höra av sig direkt till denna om det kvarstår frågor eller synpunkter. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han har accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0315072	Sari Kokkonen Nassef	Oklarheter kring information om behandling En man begärde en särskild allergibehandling av sin läkare. Läkaren sa att man i Sverige slutat med denna allergibehandling. Mannen vill nu veta om det är sant eller om läkaren gav felaktig information.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Information		Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och annan person i verksamheten som beskrev att mannen hade önskat recept på medicin mot pollen- och björkallergi som inte var bekräftad med blodprover. Mannen erbjöds en pollenutredning men hade tackat nej till denna. Gällande vaccinering så görs dessa på allergimottagningar, inte på vårdcentraler, och för att remittera till en sådan behöver man först göra en utredning med blodprover och skriva remiss sedan. Mannen välkomnades till att boka tid om detta. Mannen fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0327354 Moses Hadi Kommunikation Bemötande	Kommunikation En läkare demonstrerade teatraliskt hur en kvinna skulle tryckutjämna öronen. Kvinnan anser att denna information var onödig. Läkaren var stressad och ointresserad av hennes tillstånd. När kvinnan ställde en fråga svarade läkaren väldig kort och visade henne vägen ut. Du är klar varsågod gå! Kvinnan anmälde detta till receptionen och fick del av en blankett för att fylla. Då kom läkaren och undrade vad det var för blankett hon fick. Läkaren började då gestikulera och härma henne inför sina kollegor. Yttrande har inkommit från verksamhetschef som bett om ursäkt för den bemötande patienten fått. Verksamhetschefen har tagit upp det med den enskilde läkaren och förklarat hur viktigt det var med vänligt bemötande. Frågan har också tagits upp i läkargruppen att det i läkarbesöket är viktigt med information om bedömning och fortsatt behandling. Verksamheten har beklagat patientens upplevelse av vården. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0327469 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering av recept Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel	Receptförnyelse kräver läkarbesök En man som sedan flera år använder samma läkemedel har nu informerats om att receptförnyelse av läkemedlet inte längre är möjligt att göra hos vårdcentralen via e-tjänst på 1177. Hans vårdcentral kräver ett bokat läkarbesök för detta. Mannen menar att de listade patienterna inte informerats om denna nya rutin. Han tycker att det är krångligt och onödigt med läkarbesök vid varje receptförnyelse när läkemedelsbehandlingen fungerar och han upplever sig frisk. Mannen har dessutom upplevt att det är lång väntetid för ett läkarbesök, fem veckor. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen samt specialist i allmänmedicin. De förklarade varför läkaren vid vårdcentralen behöver bedöma patienten under ett planerat fysiskt besök där även färska laboratorieprover finns tillgängliga. De menade att de utan denna metodik riskerar patientens hälsa och i värsta fall kan orsaka vårdskada. De informerade vidare om att det på vårdcentralen är målet att patienter med kroniska sjukdomar eller tillstånd ska bedömas under ett planerat läkarbesök minst en gång per år och att läkemedel då ska förnyas så att förbrukningen räcker till nästa planerade läkarbesök. De beklagade vidare att informationen inte varit tillfyllest och att väntetiden på bokat besök kändes lång. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0334679 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Felaktig dos av medicin En kvinna ordinerades vätskedrivande medicinering av husläkaren och av misstag hade läkaren ordinerat felaktig dos av läkemedlet. När detta uppmärksammades gjordes det inte någon handlingsplan gällande hur man skulle få kvinnans kropp i balans igen. Hon hamnade på ett akutsjukhus och hennes njurar hade påverkats av medicinen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkarmottagningen. Där beskrevs att för hög dos av vätskedrivande medicin förskrevs och enligt bedömningen berodde detta på den mänskliga faktorn och för hög arbetsbelastning. Händelsen ska utredas och en översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon framförde att man har förståelse att mänskliga fel kan inträffa. Man behöver se till rutiner så att när fel upptäcks att man säkerställer effektivt omhändertagande av den drabbade patienten så att patienten inte lämnas utan åtgärd eller uppföljning. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0347869 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Fick inte utredning och behandling för besvär En kvinna upplevde besvär med käkarna och munnen och sökte upprepade gånger hjälp via sin vårdcentral. Där informerades hon konstant om att besvären gällde tandvård och inte var något vårdcentralen kunde behandla. Kvinnan utreddes dock ett flertal gånger genom tandvården utan att man fann något fel. Kvinnan som slutligen uppsökte specialist på egen hand har nu fått veta orsaken till sina problem och tycker att vårdcentralen inte har agerat rätt. Hon menar att husläkaren borde ha remitterat henne för vissa undersökningar, att de visat på okunskap och hon önskar ersättning för de utgifter hon haft. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen. Han redogjorde för anmälarens kontakter med vårdcentralen och vilka bedömningar som gjorts vid besöken. Han förklarade att anmälaren haft kontakt med flera olika läkare på mottagningen gällande olika besvär och ansåg att det var en brist att hon inte haft en kontinuitet gällande läkare. En förklaring till det var att ordinarie läkare varit långtidssjukskriven. Chefen menade att det naturligtvis aldrig är bra när en patient upplever att hon inte blivit behandlad med respekt och kunskap, men baserat på de anteckningar som finns ter det sig som att patientens besvär inte nonchalerats utan utretts. Han informerade vidare om att läkargruppen får diskutera hur de ska ha en bättre kontinuitet runt patienter för att kunna följa upp dem på bästa sätt. Verksamheten har även fortlöpande diskussioner rörande medicinska färdigheter och bemötande av patienter och det finns alltid förbättringsområden. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen till vårdcentralen. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse

Primärvård

V1805-0347979 Minna Rimbe

Vård och behandling

Läkemedel

Bevakning:

Läkemedel

Åtgärd på övergripande nivå

Medicindelning uteblev

En man hade hemsjukvård som inte hade delat ut livsviktig medicin under kvällar och helger. Hemsjukvården hade vid flera tillfällen kommit hem till honom utan nycklar, vilket innebar att de hade förväntat sig att han ska öppna för dem. Då han faktiskt fysiskt inte kunnat öppna ytterdörren och skåpet där medicinen förvaras.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs anmälaren hade lämnat klagomål genom mejl och biträdande chefssjuksköterska hade besvarat och bemött anmälarens klagomål på nästkommande dag vardag. Granskning av journalen gjordes och var utan anmärkning och även granskning av mediciner framkom det att vid morgonbesöket inte ligger kvar några mediciner som skulle ha givits på kvällen. Samtal hölls med berörda medarbetare framkom att medicinerna hade givit enligt uppdraget. Vid nästa samtal med chefen hade det framkommit att det hade blivit förbättring. Kliniken är medveten om att personalen ibland inte tar med sig nycklarna men i ett pågående förbättringsarbete har enheten infört en ny rutin där nycklarna bereds och kvitteras ut av ansvarig teamledare i verksamheten. Det beklagas att personalen har glömt nycklarna och patienten har fått öppna dörren. Ett respektfullt bemötande är något som ingår i företagets värdegrund och som kliniken kontinuerligt arbetar med. Det är inte acceptabelt med att personalen har varit irriterade på patienten. Vilket språk man pratar i tjänst ska följas upp med personalgruppen. När man är hos en patient som har svenska som modersmål ska personalen prata svenska för att patienten ska känna sig trygg. Uppföljning av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1805-0362274 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missnöjd med provtagning på barn En förälder har synpunkter på att de fick vänta en månad för utredning av laktos- och glutenintolerans vid en vårdcentral. Barnet som skulle genomgå provtagningen är mycket rädd för att ta blodprov så föräldern hade ringt innan för att uppmärksamma detta. Vid läkarbesöket innan provtagningen upplevde föräldern läkarens bemötande som bristfälligt, då denna nästan ska ha småskrattat åt de bedövningsplåster de hade förberett med hemma. De fick sedan vänta i en och en halv timme på att provet skulle tas och bemötandet av sjuksköterskan ska ha varit dåligt då denna ska ha uttryckt att hen bara haft svårstuckna patienter under dagen. Barnet är nu ännu räddare för att ta blodprov och föräldern anser att det är ett felaktigt hanterande av vårdcentralen.
Kommunikation Bemötande	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Denne ansåg inte väntetiden för utredningen var anmärkningsvärd då barnet hade slutat med laktosinnehållande kost och därmed blivit mycket bättre redan innan besöket bokades. Verksamhetschefen beklagade att föräldern uppfattat bemötandet av läkaren som otrevligt och har talat med berörd läkare som ställde sig oförstående till att hen varit otrevlig och hade tyckt att det var bra att de hade förberett med bedövningsplåster. Verksamhetschefen skrev att det var mycket olyckligt att de fick vänta i en och en halvtimme på provtagningen, sådan väntetid brukar vanligtvis inte förekomma och är inte acceptabel. Vidare stod det att sjuksköterskans kommentar om svårstuckna patienter var olycklig eftersom barnet redan var orolig inför provtagningen. Avslutningsvis skrev verksamhetschefen att de ska försöka underlätta för patienten om hon behöver ta blodprov i framtiden genom att prioritera henne. Information gavs också om särskilda provtagningsenheter som är specialiserade på provtagning av barn. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte önskat att framföra några synpunkter. Ärendet avslutas efter överenskommelse med anmälaren.
Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	

E-post -> Skrivelse		Brister i behandling och bemötande vid vårdcentral
Primärvård		En kvinna uppger att en läkare vid en vårdcentral inte tar ansvar för hennes somatiska åkommor utan hänvisar till kontakten med psykiatrin. Dessa i sin tur hänvisar henne tillbaka till vårdcentralen och kvinnan upplever att hon har hamnat mellan stolarna. Vid sista besöket vid vårdcentralen upplevde hon att läkaren bemötte henne dåligt och inte tog henne på allvar. Kvinnan har en bipolärdiagnos och lider av svåra smärtor i kroppen.
V1805-0372774	Emma Lagerholm	
Vård och behandling Behandling		
Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare vid vårdcentralen. Denne skrev att hen förutom anmälan även läst patientens livshistoria och beskrivningen av hennes nuvarande situation som hon hade skickat med. Läkaren uttryckte sympatier för hennes situation och skrev att denne var ledsen över att patienten hade upplevt sig kränkt vid senaste besöket, vilket naturligtvis inte var hens intention. Läkaren förklarade att hen på ett ärligt sätt försökt att inventera vilka olika möjligheter som fanns för att patienten skulle kunna må bättre men befarar att det lät hårt och empatilöst. Avslutningsvis skrev läkaren att patienten är mycket välkommen tillbaka så de kan reda ut vad som har hänt. Patienten informerades även om möjligheten att få träffa en annan läkare om hon önskar det. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon har accepterat svaret och avslutar ärendet.
Kommunikation Bemötande		
Bevakning:		
Åtgärd i enskilda ärendet		
Ärendet delat, 1 nytt		

E-post -> Skrivelse		Otrevligt bemött vid akutbesök hos läkare
Primärvård		En kvinna cyklade omkull och kontaktade närakut. Hon blev otrevligt bemött och ifrågasatt av sjuksköterskan i receptionen.
V1806-0363257	Christina Hegefjärd	
Kommunikation Bemötande		I yttrandet från överläkare beklagades anmälarens upplevelse av ett otrevligt bemötande och anmälan har återrapporterats till verksamheten. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Yttrande sent P1 2018		
Yttrande sent 2018		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0366174 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Klagomål på bemötande och besked om provsvar En förälder uppsökte en husläkarjourmottagning med sin dotter som hade feber och ont i halsen. Läkaren tog prover från halsen och ska ha bett de vänta i väntrummet för att sedan få svar. De väntade länge och tillslut fick de reda på att läkaren som hade tagit hand om dottern hade gått hem utan att ge något besked eller rapporterat till någon annan läkare. Läkarens bemötande ska också ha varit bristfälligt och föräldern misstänker att läkaren glömde dem med flit. När de tillslut fick besked om provsvaret av en annan läkare visade sig att dottern hade en infektion och behandling sattes in. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare. De tackade för återkopplingen då det bidrar till möjligheter för dem att följa upp och förbättra jourverksamheten. De beklagade att föräldern och dottern upplevt dåligt bemötande samt att de blev bortglömda av läkaren. Detta har återkopplats till berörd läkare och det skrev att det är oklart varför rutinerna inte följdes. Avslutningsvis skrev de att de hoppas att dottern nu mår bättre och att de ska få bättre hjälp om de behöver uppsöka husläkarjouren igen. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0369250 Anna Arengård Kommunikation Bemötande Kommunikation Undersökning/bedömning	Bristande bemötande och ofullständig utredning En kvinna blev dåligt bemött på sin vårdcentral och inte fått den hjälp hon behöver. Hon har fått remisser och varit på undersökningar som inte kunde förklara besvären. Kvinnan förväntar sig då att vårdcentralen fortsätter utredningen då besvären kvarstår. När hon själv initierar ett återbesök fick hon inte träffa samma läkare igen vilket medförde att hon fick dra sin historia igen. Kvinnan själv har misstänkta förklaringar till symtomen som negligeras eller förminskas. Läkaren deklarerar att besökstiden är slut, trots att kvinnan vid bokning av tiden önskade förnyade recept, något som inte hans med. Läkaren bad kvinnan lämna rummet. I journalen står dock att kvinnan lämnar rummet vilket kan tyda på personlighetsproblematik. Kvinnan anser detta uttalande kränkande. Kvinnan får sedan hem ett brev med konklusioner, som hon redan talat med första läkaren om. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschef framkommer att tiden för läkarbesök tyvärr alltid är begränsad. Patienten har en neuropsykiatrisk diagnos och texten i journalen är inte menat som nedsättande. Verksamhetschef och läkare beklagar anmälarens stora besvikelse, men kan inte närmare gå in i detaljer då man har olika uppfattningar om besöket. Proverna som har tagits visar normala värden varför en vidare utredning inte kan ses som nödvändig. Vårdcentralen har arbetat med att tydliggöra för patienten vad som hinns med på bokade möten, utifrån kompetens och uppdrag, för att minimera negativa händelser. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse		Upplevt sig kränkt av läkare
Primärvård		En kvinna har upplevt ett mycket dåligt bemötande av en läkare vid en vårdcentral. Hon har varit med om en mycket allvarlig situation men läkaren ska ha förlöjligat detta och kränkt henne. Kvinnan kände sig inte lyssnad till och är chockad över det inträffade. Läkaren ska också ha rekommenderat henne att börja medicinera mot depression, vilket kvinnan ställer sig mycket frågande till då hon inte är deprimerad.
V1806-0373074	Emma Lagerholm	
Kommunikation Bemötande		
Kommunikation Ej lyssnad till		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen och från berörd läkare. Verksamhetschefen beklagade patientens upplevelse av dåligt bemötande, brister i empati och engagemang från läkaren. Läkaren som patienten fick träffa var även bakjour denna dag och har då egentligen inte inbokade patienter, men då detta var ett speciellt fall bokades ändå patienten in för bedömning och dokumentation av skador efter en misshandel. Berörd läkare skrev att denna hade gjort en noggrann undersökning både somatiskt och psykiskt samt journalfört alla skador. Läkaren föreslog antidepressivt läkemedel då patienten led av svår ångest och nedstämdhet. Berörd läkare skrev att denna under det 30 minuter långa besöket lyssnade noga på patienten samt föreslog behandling och utfärdade sjukintyg. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven avslutas ärendet.
Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning: Läkemedel		
E-post -> Skrivelse		Läkare vid vårdcentral vill inte upprätta recept.
Primärvård		Läkare vid vårdcentral vill inte upprätta recept.
V1806-0380349	Mats Haapanen	
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Av inhämtat kompletterande yttrande från berörd verksamhetschef framgick att varje läkare alltid gör en ny egen bedömning avseende behandlingen. Ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel		
E-post -> Skrivelse		Felaktig förskrivning av stödstrumpor
Primärvård		En man har, åter igen vid samma vårdcentral, förskrivits endast ett par stödstrumpor. Han har rätt till två.
V1806-0385250	Anna Arengård	
Administrativ hantering Brister i hantering av recept		Åtgärd: Förvaltningen har med anledning av ärendet tagit kontakt med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen för att klargöra regelverket, samt kontaktat vårdcentralen med förslag på direktiv. Förutsatt att benens omfång är konstant över tid underlättar förskrivning av fyra stumpor (två par) per tillfälle. Fler förskrivningstillfällen medför extra arbete för patient, förskrivare, hälso- och sjukvårdsförvaltningen samt leverantör. Ärendet avslutas.
Bevakning: Diskriminering funktionshinder		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0386069 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Barn med öronbesvär nekades besök Ett barn med sprucken trumhinna och ett öra som varade nekades besök vid en närakutmottagning. Mottagningen hävdade att den inte hanterar öroninflammationer och informerade föräldern genom en broschyr i handen vart familjen skulle vända sig istället. Den förälder som hör av sig till förvaltningen ifrågasätter detta, hon har blivit utlovad kontakt med chefen för mottagningen men har inte blivit uppringd.
Organisation och tillgänglighet Delaktig	Åtgärd: Yttrande inhämtades från enhetschefen som också talat med den sjuksköterska som barnet och en förälder träffat. Sjuksköterskan hade inte upplevt att barnet var allmänpåverkat och det hade inte framkommit att hon hade flytningar i örat. Chefen redogjorde för vilka typer av öronbesvär som ska hänvisas till närakuten och att övriga öronbesvär hänvisas till husläkarmottagning alternativt husläkarjour. Chefen svarade på anmälarens frågor, bland annat menade hon att barnet inte nekats vård utan fick en hänvisning till rätt vårdnivå och att sjuksköterskan följde de riktlinjer som finns. Hon bad om ursäkt för att hon inte ringt upp föräldern i egenskap av enhetschef, lappen med önskemålet hade förekommit och chefen hade haft semester. Numera finns en rutin för att meddela chefen att ta kontakt med patienter eller anhöriga. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0395079 Minna Rimbe Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Besökstid nekades En kvinna hade besvär med ryggen och behövde hjälp. Hon kontaktade en närakutmottagning och anser att telefon bedömningen och bemötandet fon fick inte var som den borde vara. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att anmälaren erbjöds tid hos en sjuksköterska, en tid som hon inte kunde komma på. Mottagningens mål är att man ska känna att den man pratar med lyssnar och framför allt känna att man blir bemött med respekt vare sig man får en hänvisning, en läkartid eller egenvårdsråd. Verksamheten arbetar kontinuerligt med just bemötandefrågor både internt och genom externa utbildningar. Sjuksköterskor har lång erfarenhet av akutsjukvård och en vana att ta beslut i telefon. En översyn gjordes för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0398879 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Plötsligt avslut av antidepressiv medicinering En ung kvinna hade antidepressiv medicinering sedan fyra år tillbaka. Hon besökte vårdcentralen och husläkaren sa att hon skulle sluta med medicineringen omgående, utan att trappa ner den succesivt. Hon slutade med medicineringen och efter några dagar fick hon panikångest och självmordstankar. Hon kontaktade mottagningen och skulle genast börja med medicineringen på nytt vilket gjorde att hon mådde mycket bättre. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från behandlande läkare. De brukar inte sluta med antidepressiva mediciner tvärt, men med denna medicin finns det information om att den finns kvar länge i kroppen och behöver därför inte trappas ut utan kan sättas ut direkt. Det är oerhört beklagligt att patienten blev lidande av det abrupta upphörandet av medicineringen. Detta kommer att diskuteras vid ett läkarmöte och det kommer att föreslås successiv nedtrappning även vid denna medicinering. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0401069 Tua Myhrman Administrativ hantering Övrig administrativ hantering Kommunikation Delaktig	Problem kring administration och kommunikation En kvinna som kontaktat sin vårdcentral genom Mina Vårdkontakter menade att hennes ärenden avslutas där innan de når berörda yrkeskategorier på vårdcentralen. Ärendena avslutas utan åtgärd och utan att kvinnan får svar, detta har bidragit till att kvinnan inte remitteras från sin läkare som hon önskat. Hon menar också att en person på vårdcentralen utgett sig för att vara chef när hon ringt kvinnan. Kvinnan har även synpunkter på bristande samordning och felaktig information. Åtgärd: Yttrande inhämtades genom chefläkare från biträdande verksamhetschef samt två enhetschefer. Den biträdande verksamhetschefen hade diskuterat med berörda personer på vårdcentralen och kunde efter detta inte finna att vårdcentralen skulle ha brustit i sitt handläggande av anmälarens ärenden. Den ena enhetschefen förklarade att alla ärenden som anmälaren inkommit med på Mina Vårdkontakter har hanterats enligt gällande rutiner av undersköterskor. En enhetschef hade också kontaktat anmälaren och förklarat rutiner samt försökt hjälpa till med bokningar. Enhetschefen beskrev vidare vårdcentralens organisation och tydliggjorde att inget ärende avslutas utan åtgärd. Hon beklagade om informationen som anmälaren fått inte varit begriplig eller upplevts som knapphändig. Den andra enhetschefen redogjorde för ärenden och kontakter som anmälaren haft med vårdcentralen, hon beklagade att anmälaren vid ett tillfälle inte blev uppringd, vårdcentralen hade sett över sina rutiner och återkopplat detta till anmälaren. Anmälaren hade synpunkter på yttrandet och ett kompletterande yttrande inhämtades därefter från verksamhetschefen. Hon kommenterade synpunkter från anmälaren och informerade om att hon i ett brev till anmälaren bland annat skrivit vårdcentralen inte kan ändra sitt arbetssätt då de upplever att det fungerar och att patienterna är nöjda. Vårdcentralen får mycket sällan klagomål på hanteringen av Mina Vårdkontakter. Anmälaren har efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse

Primärvård

V1806-0404170 Catarina Cassel Rydholm

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Vård och behandling

Diagnos

Bevakning:

Åtgärd på övergripande nivå

Åtgärd i enskilda ärendet

Cancer

Yttrande sent P1 2018

Yttrande sent 2018

Allvarlig diagnos missad hos gravid med symtom

En kvinna hade kraftiga symtom under sin andra graviditet. Hon var hos läkaren på barnmorskemottagningen flera gånger men upplevde att symtomen inte togs på allvar. Efter barnets födelse sökte anmälaren vård akut och en allvarlig orsak till symtomen hittades.

Yttrande har inkommit från specialistläkare på mottagningen. Hon uttrycker sin medkänsla över vad anmälaren gått igenom och att det berört henne mycket. Läkaren beskriver även att hennes symtom är vanliga besvär vid graviditet och ingen misstanke framkom om att det rörde sig om något annat än graviditetsrelaterade besvär hos anmälaren och därför gjordes ingen fördjupad undersökning. Hon beskriver också att vissa ingrepp och röntgenundersökningar undviks om möjligt under graviditet då de kan innebära risk för att skada fostret. Anmälarens diagnos är mycket ovanlig. Mottagningen har ändrat på vissa rutiner. Sjukskrivningar görs inte längre vid telefonkonsultationer och ytterligare en läkare är anställd. Hon har också berättat om fallet på arbetsplatsen för att sprida kunskap. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med de åtgärder som vården vidtagit. Hon håller inte med om alla delar i yttrandet men vill att ärendet därmed ska avslutas.

E-post -> Skrivelse	Dödförklarades av misstag av läkare
Primärvård V1806-0408277 Johan Karlsson Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	En man vände sig till förvaltningen och berättade att en läkare vid ett privat vård- och omsorgsboende med avtal med Stockholms stad av misstag utfärdat ett dödsbevis avseende hans svärmor. Detta har medfört mycket administrativt arbete med banker, företag och myndigheter eftersom svärmodern avregistrerats från folkbokföringen. Man anmäler också synpunkter på hur ledningen för boendet hanterat ärendet och att man inte fått svar på om bolaget tecknat en ansvarsförsäkring som kan bli aktuell.
Kommunikation Delaktig	Åtgärd: Förvaltningen begärde ett yttrande där man skriver att man beklagar det inträffade misstaget samt att man ska ta upp det inträffade med läkargruppen för att förhindra att detta inträffar igen. Anmälaren nöjde sig inte med detta utan återkom med ett genmäle där han kräver svar gällande om ansvarsförsäkring finns, om en anmälan enligt Lex Maria kommer att göras och om man planerar utge ett skadestånd åt honom och makan. Av det kompletterande yttrandet framkom att ansvarsförsäkringen inte täcker det inträffade, att en Lex Maria inte är aktuell men att man erbjuder en skattefri ersättning om 10 000 kronor. Erbjudandet godtogs och ärendet avslutades därefter.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1806-0411674	Emma Lagerholm	Missnöjd med vårdcentral En kvinna har synpunkter på en vårdcentral gällande tidsbokning och problem vid utfärdandet av sjukresor för sin make. Hon upplever också att det brister i bemötandet hos personalen. Kvinnan anser att vårdcentralen började fungera dåligt för några år sedan och när hon har framfört sitt missnöje har hon fått till svar att hon kan byta vårdcentral. Hennes make ska också ha blivit feldiagnosticerad av en läkare vid vårdcentralen och hon har också synpunkter på förskrivning av smärtlindrande läkemedel.
Vård och behandling Intyg		
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet		Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef/berörd läkare som har haft korrespondens med anmälaren innan hon lämnade in sitt klagomål till patientnämndens förvaltning. Denne hänvisade till tidigare brevväxling, där denne anser sig ha besvarat synpunkterna. Det framgick i detta brev att patienten och hans maka hade bråttom hem efter läkarbesöket och inte hade tid att stanna för utfärdande av sjukresa. Personligen ansåg berörd läkare att vårdcentralen inte kan skriva intyg för sjukresa flera dagar i förväg för sjukdomstillstånd som har snabb självläkningspotential, som i detta fall med ryggskott. Gällande diagnosen som anmälaren motsatt sig menade läkaren att diagnoserna vid ryggsjukdom går in i varandra och handlar om olika dimensioner av sjukdom och hälsa. Denna skrev även att hen inte kände igen sig i det dåliga bemötandet som anmälaren har beskrivit vid telefonkontakterna utan tvärtom att de har fått goda resultat och vitsord gällande telefonarbetet. Gällande förskrivningen av värkmediciner förklarade läkaren att mängden läkemedel som förskrivs ska räcka för hela sjukdomsförloppet och att det kan tyckas att det var många tabletter men mängden var anpassad för ett normallångt ryggskottsförlopp. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandena inkommit med synpunkter där hon har motsatt sig de som framkommit i svaren från vården. I sitt sista genmäle framkommer det att hon och maken har bytt vårdcentral. Detta bifogades till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Diagnos		
Bevakning:		
Läkemedel		
Yttrande sent P1 2018		
Yttrande sent 2018		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0422470	Catarina Cassel Rydholm	Missad cancerdiagnos En kvinna sökte vård upprepade gånger för gynekologiska besvär. En cancerdiagnos missades.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Hon beskriver anmälarens symtom och läkarens handläggning vid besöken. Verksamhetschef och läkaren beklagar det som drabbat anmälaren och att hon upplevde att hon inte blev korrekt bemött. Att detta ledde till att anmälaren avstod från att ta emot telefonsamtal från läkaren är något som ska diskuteras på arbetsplatsen och de ska skapa rutiner för hur en sådan situation ska hanteras så att inte fördröjning av utredning och behandling sker. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Cancer		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0437272	Sari Kokkonen Nassef	Fördröjd läkning på grund av felbehandling En kvinna hade smärta i axeln. Läkaren gjorde en lättare undersökning och injicerade en spruta med antiinflammatoriskt läkemedel i axeln. Därefter gjorde kvinnan olika röntgenundersökningar som visade fraktur i axeln. Flera månader senare hade frakturen ännu inte läkt och ny läkare påpekade att läkemedelssprutan kvinnan fick initialt troligtvis har fördröjt läkningen av frakturen. Åtgärd: I yttrande från specialistläkaren framkom att den första röntgenundersökningen som kvinnan genomfört inte uppvisade någon fraktur. Kvinnan hade kommit 12 dagar efter skadan till vårdcentralen och sprutan gavs på ett ställe lokalt utanför frakturen, torde inte detta spelat någon roll i förloppet. Specialistläkaren beklagade att kvinnan haft det så jobbigt och att frakturen inte läkt som den ska. Kvinnan tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid så ärendet avslutas på förvaltningen.
Vård och behandling Behandling		
Bevakning: Läkemedel		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0442072	Sari Kokkonen Nassef	Läkaren hävdar att provtagning genomförts En liten flicka utreds för magbesvär. Läkaren hävdar att ett visst blodprov är taget och att provet inte påvisade att flickan led av en viss åkomma. När modern tog flickan till en annan läkare sa denne att inget sådant blodprov är taget och att det inte alls kan påvisas att flickan inte skulle lida av denna åkomma. Åtgärd: Yttrande inkom från ansvarig läkare. Läkaren hade misstanke om diverse olika anledningar till flickans symtom och skulle beställa blodprover. Flickans mor informerades också om att flickan skulle remitteras till barnläkare för vidare utredning. Samma dag som besöket var med flickan och hennes mor var det en annan patient i samma ålder och med samma problematik som läkaren beställde likartade prover på. Så när flickans mor frågade om provet var beställt var läkaren övertygad om att det var den andra patienten det gällde. Den ansvariga läkaren beklagade den inträffade förväxlingen men detta har inte lett till någon hälsoförlust för flickan eftersom hon redan remitterats till barnläkare. Modern tog del av yttrandet och har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0444472	Sari Kokkonen Nassef	Sjuk dotter fick ingen behandling En kvinna kontaktar förvaltningen med anledning av att hennes dotter är sjuk och har inte fått någon adekvat utredning eller behandling.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Yttrande inkom från medicinskt ansvariga läkaren som beskrev att flickan blev undersökt av läkare på närakutmottagningen. Det framkom att hon haft feber och förkylningssymtom i tre dagar som tolkades som virusinfektion. Blodprover talade inte för en svår infektion. Familjen fick information om flickans tillstånd och rekommenderades nässpray eller näsdroppar. Den medicinskt ansvariga läkaren beklagade att kvinnan kände sig maktlös i kontakt med vården men påpekade att familjen haft ytterligare sex vårdkontakter, alla på olika vårdinrättningar, gällande flickans förkylning. Läkaren kunde inte se att man hade kunnat göra något mer för flickan. Läkaren hoppades att samtliga vårdgivare mött kvinnan och hennes dotter med respekt och på ett professionellt sätt, men tydligen har man inte lyckats lugna kvinnans oro på ett bra sätt för att hon ska känna sig trygg att ta hand om flickan i hemmet. Kvinnan tog del av yttrandet men hade inget att tillägga. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0447149	Mats Haapanen	Brister i undersökning och kommunikation Anmälaren lider av ihållande besvär, misstänker kronisk sjukdom. Läkaren vid primärvården vill inte undersöka i tillräcklig utsträckning och vill heller inte diskutera vidare om besvären.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0450049 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Fel uppgifter i journal Anmälaren påtalade att det finns fel uppgifter i journalen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att felaktiga journalanteckningar justerats. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0452149 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring	Brister i dokumentation Anmälaren hade blivit utsatt för misshandel. Hon sökte sig till vårdcentralen för att få skadorna dokumenterade. Läkaren brast i dokumentationen, enligt anmälaren. Anmälaren upplevde att läkaren förminskade händelsen och att läkaren inte gav adekvat hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0456779 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Undersökning nekades En man nekades undersökning på husläkarmottagningen pga. att han hade ögonbesvär och hänvisades till akutmottagningen. På akutmottagningen ifrågasatte varför han sökte vård på akutmottagningen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen. De beklagar det inträffade som uppenbarligen var en felaktig hänvisning från deras sida. Just vad gäller vården av akut öron- näsa- halssjukdomar finns det uppenbarligen anledning för oss här på vårdcentralen att återigen göra en tydlig genomgång av vilka åkommor som ska hänvisas till vilken vårdnivå. Ärendet kommer att ligga till grund för en gemensam diskussion mellan läkare och sjuksköterskor angående rutiner för bedömning och handläggning av akuta patientfall. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse		Felaktig ordination
Primärvård		En man fick behandling pga. gikt. Läkemedelsdosen blev alldeles för hög enligt mannen.
V1807-0459979	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att eftersom läkemedlet inte finns i FASS ska förskrivande läkare ta särskild hänsyn till riktlinjer för användning och noga tillgodose att patienten uppfattar användningsområdet och dosering av preparatet. I detta fall hade dosen legat marginellt över önskvärda dosen och någon skada uppstod inte annat än den diarrén som är dosberoende och förekommer hos alla patienter. I den bästa av världar borde patienten ha fått träffa en och samma läkare vid alla söktillfällen vilket skulle ha minskat risken för felordination och han borde ha fått en skriftlig ordination angående dosering. Klinikledningen har uppmanat alla läkare på vårdcentralen att använda läkemedelsfavoriter i ett landstingsgemensamt system för att minska risken för felordination och feldosering. I yttrandet framförs ursäkt för den inträffade händelsen med feldosering. Anmälaren har inte valt någon husläkare genom listning vilket medför brist på kontinuitet då man som patienten får träffa olika läkare när man söker vård. En översyn av rutiner har gjorts för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Läkemedel		
Åtgärd på övergripande nivå		

E-post -> Skrivelse		Information svår att förstå
Primärvård		Anmälaren ansåg att kallelser och information från vårdcentralen är svåra att förstå, kallelser och information är bland annat motstridiga och diffusa.
V1807-0460049	Mats Haapanen	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att gällande rutiner avseende posthantering inte följdes och att det förekom felaktiga och missvisande uppgifter i kallelsebreven, dessa fel är nu korrigerade på ett övergripande plan, enligt yttrandet. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		

E-post -> Skrivelse		Brister i behandling och bemötande
Primärvård		En kvinna upplevde brister i behandling och bemötande på sin vårdcentral.
V1807-0461470	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen och behandlande läkare. Verksamhetschefen beskriver orsaker till besöken och de bedömningar som gjordes. Han beklagar anmälarens upplevelse av att inte ha blivit korrekt behandlad men utifrån journalanteckningar bedömer han att anmälaren handlagts adekvat på vårdcentralen. Behandlande läkare gör en beskrivning av besöket och det som avhandlades. Hon hänvisade till hjärtmottagningen gällande läkemedel som satts in där och att uppföljning fanns inplanerad. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inkommit med ett genmäle som hon vill ska gå med i avslutsskrivelsen.
E-post -> Skrivelse		Blodprov togs på annan patient och skrevs in i fel journal
Primärvård		En man var på närakutmottagning. Ett blodprov som togs på annan patient skrevs in i anmälarens journal.
V1807-0463270	Catarina Cassel Rydholm	
Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Administrativ hantering Dokumentation i journal		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på närakutmottagningen. Förväxling av laborationsprover vid ett läkarbesök är en mycket allvarlig händelse som kan leda till vårdskada. Han menar att ärendet ska utredas lokalt för att ta reda på vad som inträffat. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
E-post -> Skrivelse		Nekad besökstid
Primärvård		En man är missnöjd med att han har nekats besökstid samt medicinering vid en vårdcentral. Vårdcentralen har också brutit sekretessen och kommunicerat om honom med andra vårdcentraler. Han är också kritisk mot hur man har bemött honom.
V1807-0463954	Moses Hadi	
Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid		Åtgärd: Förvaltningen har utifrån anmälarens begäran skickat en anmälningsblankett till anmälaren. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0464970	Catarina Cassel Rydholm	Listningskrav för att få hjälp på vårdcentral En anmälare är listad på en vårdcentral som anmälaren är nöjd med. Nu behöver hen tillfälligtvis planerad vård i närhet av hemmet och fick då krav på att lista sig för att få vård. Synpunkter på otrevligt bemötandet finns också.
Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande Organisation och tillgänglighet Bemötande		Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och därmed avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0468272	Sari Kokkonen Nassef	Opererad i utlandet, korrigerades inte i Sverige En man var med om en cykelolycka i utlandet och opererades där. Väl tillbaka i Sverige hade han kvarstående besvär och det visade sig att två skruvar satt lösa i höftbenet. Detta har inte korrigerats i Sverige.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som menade att mannen hade fått adekvat bedömning och omhändertagande vid läkarbesöket. I journalanteckningen stod att mannen varit smärtfri en tid och att man skulle avvakta vidare remittering till specialistläkare. Mannen blev sedermera remitterad till en ortoped från samma vårdcentral, men bedömdes inte behöva operation. Mannen tog del av yttrandet och var inte nöjd med svaret. Han har dock nu varit hos specialistläkare på nytt som bedömt att åtminstone en skruv behöver opereras bort, så mannen står nu på väntelista inför operationen. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Ärendet delat, 2 nya		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1807-0472169 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Inställd behandling trots bokad tid En kvinna hade sedan lång tid tillbaka en bokad tid vid en vårdcentral för att få en vaccination. När kvinnan kom dit och betalat fick hon veta att behandlingen inte kunde utföras eftersom vårdcentralen inte hade vaccinet inne. Vårdcentralen gav också otydliga besked om vilka vacciner som fanns och kvinnan fick själv ordna så att hon kunde få vaccinationen vid annan vårdinrättning. Kvinnans närstående som kontaktar förvaltningen tycker att hanteringen från vårdcentralens sida är oseriös. Han undrar hur detta kunde hända och hur vårdcentralen ska arbeta för att det inträffar igen. Den närstående har förgäves skickat e-post till verksamhetschefen utan att ha fått svar. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Hon informerade om att det finns två varianter av vaccinet och vid det inbokade besöket fanns endast den variant som kvinnan inte hade vaccinerats med tidigare. Utifrån detta hade jourläkare avrått från vaccination på vårdcentralen. Eftersom komponenterna är olika i vaccinerna rådde det osäkerhet kring hur effekten skulle bli om hon skulle få det vaccin hon inte fått tidigare. Detta var anledningen till att kvinnan hänvisats till vaccinationsmottagning. Chefen informerade vidare om att en vårdcentrals skyldighet till vaccinering endast gäller säsongsinfluensa. Vårdcentralen hade nu beslutat att ta bort den vaccination som det finns två varianter av ur sitt vaccinationsutbud. Chefen förklarade att hon inte svarat på anmälarens e-post då ärendet inkommit till patientnämnden och hon svarar genom yttrande i detta. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0475072 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Får ingen akuttid trots svåra smärtor En man uppger att han trots sina svåra smärtor inte får någon akuttid på vårdcentralen. De säger att han måste vänta en vecka för att få läkartid och under den tiden ta receptfria smärtstillande läkemedel. Mannen anser att det är fullständigt fel att inte vårdcentralen ska kunna ta emot patienter tidigare med akuta besvär. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som menade att läkaren skrivit ut de behövliga läkemedlen. Då mannen önskade ett starkare läkemedel fick han en ny besökstid inbokat sex dagar senare. Mannen tog del av yttrandet och var inte nöjd med att behöva vänta sex dagar för ett läkarbesök då han hade svåra smärtor. När han dessutom sökt hjälp på en akutmottagning senare fick han veta att den förskrivna dosen av smärtstillande från vårdcentralen var för låg, så dosen höjdes av akutläkaren på sjukhuset. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0484457 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Svårt att få tid till vårdcentral En man kontaktade sin vårdcentral med begäran om läkartid. Han fick återkomma dagen efter och detta upprepades flera dagar efter varandra. Mannen är arg över att inte få någon tid alls, inte ens en som ligger längre fram i tiden. I yttrandet från verksamhetschef beklagades anmälarens erfarenheter och svårigheter att komma fram på telefon och få besökstid hos husläkaren. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0487369 Tua Myhrman Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Vård och behandling Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Bristande remisshantering och samverkan En man remitterades av sin vårdcentral till psykologmottagning. Efter det sista besöket hos samtalsterapeut skrevs ett utlåtande och rekommendation rörande vidare undersökning och behandling till husläkaren. Husläkaren har dock inte hanterat detta utan informerat mannen om att han själv måste förtydliga och inkomma med dokument för att husläkaren ska kunna remittera honom vidare till specialist. Mannen menar att detta inte kan vara patientens ansvar och det inte verkar finnas någon kommunikation mellan vårdgivarna. Mannen menar att han inte heller har tillgång till de handlingar som husläkaren vill se och inte har någon kunskap om förfarandet kring remittering. Åtgärd: Yttrande inhämtades från läkare som anmälaren träffat samt verksamhetschef. Läkaren beskrev att han remitterat anmälaren till verksamhetens samarbetspartner, en mottagning som arbetar med psykisk hälsa. Anmälaren hade besökt denna vid tre tillfällen och därefter hade ett mycket kortfattat remissvar skrivits av mottagningen. Läkaren vid vårdcentralen hade bett anmälaren att dubbelkolla om psykolog vid mottagningen remitterat honom vidare för utredning och om så inte var fallet återkomma till läkaren med vissa dokument. Han bad också anmälaren att ta kontakt med sin psykolog och se om denne kunde skicka ett fylligare underlag inklusive ifyllda skattningsskalor till vårdcentralen. Han menade att remisser med bristfälligt underlag brukar avslås. Han menade vidare att detta är praxis hur man brukar hantera den här typen av frågeställningar. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet önskat att yttrande ska inhämtas från den mottagning han remitterats till av vårdcentralen där han träffat samtalsterapeuten. Anmälaren har efter att ha tagit del av detta yttrande inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0489370 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Lång väntetid på återbesök för uppföljning En äldre man sökte sin vårdcentral och fick undersökning och behandling. Han ville ha en återbesökstid för uppföljning men skulle få vänta i tio veckor på detta. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen. Hon beskriver anmälarens tidigare besök och de remisser som skrevs vid tillfället. Hon beskriver också den befogade synpunkt som anmälaren inkommit med över den långa väntetid på ett uppföljande återbesök till läkare. Hon förklarar väntetiden med att flera läkare haft ledigheter och semester under perioden. Verksamhetschefen beklagar ett uteblivet svar på anmälarens skickade e-post. De strävar efter att få så nöjda patienter som möjligt. Klagomål och synpunkter används i förbättringsarbete och fortlöpande kvalitetsutveckling. Personalen arbetar med att förändra struktur och arbetssätt. Hon har också kontaktat anmälaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har också inkommit med ett genmäle som han vill ska gå med i avslutsskrivelsen till vården för kännedom. I telefonsamtal vill han framföra att han ser fram emot den utlovade förbättringen. Ärendet kan därmed avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0489770 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Patientjournal och sekretess Bemötande Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Felaktig journalföring och bemötande En man fick ingen respons från läkare och beskriver felaktigheter i journalanteckningar. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare på vårdcentralen. De beskriver besöket hos vikarierande läkare och de bedömningar och åtgärder som vidtagits. De beklagar anmälarens upplevelse av dåligt bemötande och de kommer att framföra detta till ansvarig chef för den vikarierande läkaren. Rättelse kommer att göras av de felaktiga uppgifterna i journalen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har även pratat med sin ordinarie läkare. I överenskommelse med anmälaren kan ärendet därmed avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse		Höjd dosering gav blödningar
Primärvård		En man är medicinerad med blodproppshämmande läkemedel och vid återbesök hos läkare höjdes dosen kraftigt. Detta resulterade i blödningar i muskulatur i ljumsken, mannen tvingades till en lång sjukhusvistelse.
V1808-0494857	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Läkemedel		I svar från verksamhetschefen beklagades djupt den felaktiga dosen som orsakat anmälaren stort lidande. En händelseanalys har genomförts och anledningen till att det blev för hög dos var att läkaren tryckte på felaktiga siffor, dvs ett snäpp för högt överallt i doseringen . Ingen varning gavs i journalsystemet. Händelsen granskas för ställningstagande till lex Maria-anmälan. Anmälaren har också anmält till patientförsäkringen. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Läkemedel		
Åtgärd på övergripande nivå		

E-post -> Skrivelse		Husläkare gav motstridiga diagnoser
Primärvård		En kvinna med feber och smärta i sidan besökte husläkarjour och fick information om att hon hade lunginflammation och fick behandling mot det. En annan husläkare gav dock några dagar senare en helt annan diagnos. Kvinnan har nu varit sjukskriven i flera veckor och har fortfarande ont.
V1808-0495457	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Diagnos		
Kommunikation		Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen beklagades anmälarens upplevelse av ett bristande bemötande och motsägande information. Ärendet har tagits upp på arbetsplatsträff för ett gemensamt lärande. Anmälaren har hört av sig och är besviken över den bristande hanteringen, men hon vill inte inkomma med något genmäle. Ärendet avslutas.
Bemötande		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0498469 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Missad fraktur trots röntgenundersökning En ung man uppsökte läkare vid vårdcentral med misstanke om fraktur i ena benet. Mannen fick genomgå röntgenundersökning av fotleden och i svaret gick att läsa att det inte fanns någon fraktur. Eftersom mannen fortfarande hade ont uppsökte han en annan läkare flera veckor senare. En ny röntgenundersökning gjordes och därefter informerades mannen om det fanns en fraktur. Den första läkaren skyller den missade frakturen på röntgenläkaren, röntgenläkarens chef menar att felet var den remitterande läkarens genom hur remissen var skriven. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef för vårdcentralen. Hon beklagade det inträffade och redogjorde för vad som framkommit under läkarbesök. Någon misstanke om underbensfraktur hade inte framkommit. Mot bakgrund av det menade chefen att det fick anses vara adekvat att beställa röntgenundersökning av fot och fotled. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0500272 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Brister i hantering av prover/provsvar Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Brister i hantering av provsvar på vårdcentral En kvinna ordinerades akuta prover av läkaren på en vårdcentral. Efter två dagar och inför en storhelg hade provsvaren ännu inte kommit. Kvinnans dotter kontaktade då vårdcentralen och bad läkaren kontakta henne innan storhelgen. När läkaren ringde dottern och meddelade provsvaren var kvinnan tvungen att akut söka sig till sjukhuset. Hennes lever- och njurvärden var då skyhöga. Dottern vill veta vilka rutiner sjukhuset har för vidimering av provsvar inför helger och då ordinarie läkaren inte finns tillgänglig. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som meddelade att man genomfört en intervju med anhöriga. En händelseanalys har påbörjats och resultatet av den kommer att återkopplas till anmälaren. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte hörts av så ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0500750 Anna Arengård Vård och behandling Diagnos	Missad diagnos En kvinna uppsökte sin vårdcentral med en akut hörselförsämring. Läkaren menade att det var lock för örat som skulle släppa av sig själv. Kvinnan sökte sig på egen hand vidare då besvären kvarstod. Det visade sig att hon hade diagnosen "sudden deafness" som ska behandlas inom tre dagar, för att inte ge bestående men. Kvinnan har idag tinnitus och en viss hörselnedsättning. Åtgärd: I inhämtat yttrande hänvisar verksamhetschefen till journalanteckning då berörd läkare inte arbetar kvar. Han anser då att läkaren agerat rätt. När anmälaren sedan läser sin journal framkommer tydligt att läkaren missuppfattat kvinnan alldeles. Där står att läsa att kvinnan hade haft lock för örat i tre veckor, vilket inte stämde. Besvären av nytillkomna när hon sökte vårdcentralen. Anmälaren har bett om att bli uppringd av verksamhetschefen. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0507557	Christina Hegefjärd	Svårt att ordna vårdplaneringsmöte En kvinna önskar att hennes husläkare och specialistläkare samarbetar bättre, hon vill allra helst att ett möte kommer tillstånd, men är skeptisk till att det kan bli verklighet.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan		Åtgärd: I yttrandet från den patientansvarige husläkaren gavs information om att han tagit kontakt med specialistläkaren för en närmare dialog och ställningstagande till ett möte. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0507657	Christina Hegefjärd	Bristfällig hjälp på närakutmottagning En kvinna med kraftig ryggvärk fördes med ambulans till en närakutmottagning. Hon blev inte uppmärksammad utan blev liggande på en brits i två timmar. Sedan fick hon själv beställa en taxi och åkte hem. Hon är besviken över den uteblivna vården.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		Åtgärd: Överläkaren beklagade djupt att arbetsbelastningen varit så stor på mottagningen denna dag att anmälaren inte hunnit läkarundersökas innan hon valde att lämna mottagningen och åka hem i taxi. Hon fick inte ett respektfullt bemötande då information om den svåra situationen på mottagningen inte gavs. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon/han accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0509879	Minna Rimbe	Skada i axeln missades En man hade skadats i axeln. Han hade väldigt ont i axeln och han anser att han inte blev tagen på allvar.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att all kontakt med vårdcentralen sker via sjuksköterskor som erbjuder telefontid eller besökstid till läkaren. Läkaren har viss tid avsatt för varje patient och den kan variera beroende på vad ärendet gäller vilket i och för sig kan vara svårt att veta innan läkaren ringer upp eller tar emot patienten. Om det dessutom uppstår akuta situationer under dagen kan det innebära att vårdpersonalen inte hinner göra det som till en början såg ut att kunna hinnas med. Det är ingen ursäkt dock en förklarning. Med åren kan man konstatera att det även skett en förskjutning av patientnära tid till en allt mer administrativ tid utan patientens närvaro. Mottagningen delar med andra ord patientens uppfattning när det gäller att tid för varje patient är begränsad. Då vården kräver involvering av andra vårdaktörer uppstår vårdkedjor och man är beroende av varje vårdaktörs del i kedjan. De har sitt avtal med sina regler för bedömning/prioritering vilket kan inte påverkas av vårdcentralen. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0510049 Mats Haapanen Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor om hälso- och sjukvårdsinsatser Anmälaren ställde frågor om hälso- och sjukvårdsinsatser vid boende för personer med omsorgsbehov. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1808-0512857 Christina Hegefjärd Kommunikation Bemötande Kommunikation Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Otrevligt bemötande och hårdhänt undersökning En man med kraftig ryggsmärta besökte husläkare som var snabb och summarisk i sin undersökning och väldigt hårdhänt. Mannen hade också stora svårigheter att få recept på de läkemedel han önskade. Åtgärd: I yttrandet beklagades att anmälaren inte var nöjd med undersökning och behandling av ryggen. Den patientansvarige läkaren är specialistutbildad och har många patienter varför behandlingen möjligtvis blivit litet forcerad med anledning av tidsbrist. De läkemedel anmälaren önskade recept på är beroendeframkallande och riktlinjerna är mycket strikta varför anmälaren endast fick en liten förpackning. Anmälaren är missnöjd med svaret efter han tyckte omhändertagandet var under all kritik. Då han inte inkommit med genmäle inom fastställd tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0539849 Mats Haapanen Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Upphörande av medicinering Anmälaren ifrågasätter att långvarig medicinering ska upphöra. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd medicinsk ansvarig läkare framgick att anmälaren inte personligen träffat läkare i tillräckligt hög grad för att fortsatt medicinering ska kunna ske. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0551157 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Dokumentation i journal från annan patient En kvinna har fått ta del av någon annans journal förd på vårdcentralen där hon är patient. Hon har försökt få ett samtal med verksamhetschefen, men inte fått gehör för det. Hon tror att hennes egen journal sänts felaktigt till den andra kvinnan. Åtgärd: I svaret från vårdcentralens verksamhetschef gavs en förklaring då en sjuksköterska på mottagningen skrivit en daganteckning i anmälarens journal, anteckningen borde noterats i annan patients journal. Anteckningen är nu borttagen. Det handlar inte om felaktiga journaler utan endast en notering. Anmälaren undrar hur det är möjligt att skriva i fel journal, men hon önskar att ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0554179	Minna Rimbe	Vård nekades En kvinna sökte vård på en närakutmottagning. Hon hade fått en stor röd ring som såg ut som borrelia. Hon fick inte träffa läkare och hänvisades till husläkarmottagning trots att det var först på måndag vårdcentralen var öppen. Hon fick vänta hela helgen och på måndag fick hon direkt penicillin innan provtagning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. Där beskrevs att patienten sökte närakuten pga. en ringformad rodnad på ena benet och misstänkte själv en borreliainfektion och ringformad rodnad i huden som patienten hade är primärt en klinisk diagnos där man sällan använder blodprovstagning för bedömning. Hudrodnaden har ett typiskt utseende och debuterar oftast 1–2 veckor efter fästingsbettet. Däremot skall denna typ av hudförändring enligt landstingets hänvisningsstöd handläggas vid husläkarmottagning närmaste vardag. I detta fall borde patienten fått en bättre och medicinskt mer korrekt förklaring. Det beklagas att hänvisningen från verksamhet till verksamhet blev besvärligt för patienten men det pågår en omstyrningsprocess mellan akutmottagningar och länets närakuter samt husläkarmottagningar. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Diagnos		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0555172	Sari Kokkonen Nassef	Felaktigt skrivna remisser En man anser att hans läkare på vårdcentralen har skrivit felaktiga remisser. Detta har påverkat mannen genom att den behandling han fick när han vårdades på akutsjukhuset inte var fullständig.
Administrativ hantering Brister i hantering av remisser		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen kompletterande skrivelse inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0561549	Mats Haapanen	Bristfällig tillgänglighet och information Anmälaren försökte upprätta kontakt med en vårdcentral för att förnya recept från annan vårdgivare men vårdcentralen återkopplade inte. Senare, när anmälaren använt sig av det digitala systemet, mina vårdkontakter, gav vårdcentralen informationen att anmälaren måste besöka vårdcentralen för sitt ärende, men då hade perioden för anmälarens frikort löpt ut. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information		
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0561749	Mats Haapanen	Nekad subvention av operation Anmälaren har under en längre tid lidit av svåra smärtor i benet. Primärvården anser att hon är i behov av operation. Nu har anmälaren fått information om att landstinget betraktar hennes önskade operation som en så kallad skönhetsoperation, som inte subventioneras av landstinget. Hon anser att detta är en felaktig bedömning. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren. Anmälaren uppgav att primärvårdsläkaren bedömt att det föreligger medicinska behov att genomföra operation. Förvaltningen och anmälaren kom överens om att anmälaren åter vänder sig till primärvårdsläkaren för att erhålla remiss, att anmälaren återkommer till förvaltningen med underskriven skrivelse vid behov. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling		

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0568280 Daniela Carlsson Kommunikation Bemötande Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Dåligt bemötande från husläkaren En kvinna var på läkarbesök på en vårdcentral och upplevde att hon fick ett dåligt bemötande. Läkaren hälsade inte på henne och undvek ögonkontakt. Anmälaren hade även svårt att förstå vad läkaren sade vid besöket. Åtgärd: I yttrande från verksamhetschef och husläkare beklagades upplevelsen. Husläkaren förklarade att han inte brukar skaka hand när han hälsar på sina patienter. Men att han säger välkommen. Husläkaren skriver att han har lyssnat tydligt på patienten och genomfört en korrekt medicinsk undersökning. Anmälaren är inte helt nöjd med svaret då hennes synpunkter på bemötandet inte besvarats fullt ut. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0570469 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Bevakning: Ärendet delat, 2 nya	Fördröjd behandling av hudbesvär En kvinna sökte vård för hudförändringar. Hon fick beskedet av det inte var något att oroa sig för och att hon skulle avvakta. Vid ett andra besök krävde kvinnan remiss till specialist. Det visade sig att kvinnan behövde åtgärda hudförändringen. Kvinnan menar att behandlingen blivit fördröjd och att hon inte fått den behandling hon borde ha fått. Åtgärd: Yttrande inhämtades från medicinskt ansvarig läkare samt behandlande läkare. Dessa redogjorde för vad som skrivits i journalen och vad som framkommit under besök. Utifrån dessa uppgifter kunde de inte se att vårdcentralen orsakat en fördröjning vad gällde vidare omhändertagande av hudförändringen. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle, hon anser att dokumentationen brister, hennes genmäle bifogas vården med avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0578649 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Ingen undersökning, fel diagnos Anmälaren led av magbesvär. Han sökte sig till vårdcentralen. Läkaren genomförde ingen undersökning men påstod att anmälaren led av hemorrojder. Senare visade det sig att anmälaren led av cancersjukdom. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att berörd läkare inte ställde rätt diagnos, att journalen inte visar om någon undersökning genomfördes, yttrandet beklagade patientens lidande och allvarliga sjukdom. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse		Alltför kraftig sänkning av blodtrycket orsakade svimning
Primärvård		En äldre kvinna fick blodtryckssänkande medicin av sin husläkare, men blodtrycket blev så lågt att hon svimmade och bröt foten.
V1809-0579057	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: I yttrandet från medicinskt ansvarig läkare på vårdcentralen gavs en bakgrund till svårigheterna att ställa in blodtrycksmedicinering korrekt för anmälaren. Ett av skälen kan vara att anmälaren har ett flertal sjukdomar som samtliga läkemedelsbehandlas. Att blodtrycket tillfälligt sjunker är mycket olyckligt då det kan resultera i fallolyckor. Anmälaren är nöjd med det utförliga svaret och ärendet avslutas.
Bevakning:		
Läkemedel		
Ärendet delat, 2 nya		
E-post -> Skrivelse		Bemötande
Primärvård		En kvinna framför att hennes anhörig har blivit dåligt bemött av personal vid en specialistmottagning.
V1809-0581154	Moses Hadi	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Yttrande har inkommit från läkare och verksamhetschef som beklagat att familjen upplevt händelsen på detta sätt. Patienten är sedan 2018 berättigad till fotvård tre gånger i stället för tidigare fyra gånger per år. Beskedet om tre gånger fotvård gjorde patientens fru väldigt arg och irriterad. Frun trots läkarens information, insisterade att patienten skulle ha fortsatt fotvård vid fyra tillfällen per år. Läkaren bad frun att lämna rummet för att hen skulle hinna med sitt nästa besök. Fotsjukvård är ett uppdrag via landstinget att försöka förebygga och behandla fotskador hos diabetes patienter. Många tror att det är "nagelklippning" eller "fotvård". För dessa ändamål får patienten söka privat fotvård. Avvikelse rapportering är gjord. Man har beslutat att framöver om det uppstår meningsskiljaktighet eller missnöje från patient eller anhöriga ska tjänstgörande chef kallas till platsen för att åtgärda missförstånd på plats. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse		Lång tid att fastställa diagnos
Primärvård		Anmälaren led under längre tid av besvär och hade löpande kontakt med vårdcentralen. Ändå tog det ett år innan dignaosen kunde fastställas.
V1809-0585149	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0585549 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning		Bristfällig undersökning Anmälaren har under många år lidit av kronisk sjukdom. Detta vet hon nu. Under en längre tid innan diagnosen fastställdes hade hon regelbunden kontakt med läkare vid primärvården, vilken inte vid något tillfälle remitterade för undersökning vid specialistmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0585657 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		Lång väntetid på undersökning av lungfunktion En man med andningsproblem har väntat mer än 3 månader på spirometri hos sjuksköterska på vårdcentralen. Han har fått information om att ansvarig person är ledig. Åtgärd: I svaret från verksamhetschefen beklagades väntetiden till lungundersökningen som mannen genomförde till slut. Sjukdom och personalbrist under sommaren orsakade längre väntetider än vanligt, nu är situationen en annan. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0589834 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		Nekas behandling En kvinna har synpunkter på att hon blev nekad ett läkemedel av läkare vid en vårdcentral. Denne kallade henne för missbrukare och dessutom har läkaren, utan medgivande, skickat en remiss till en specialistmottagning. Åtgärd: I ett yttrande har vårdgivaren framfört att det måste vara en missuppfattning då läkare påtalat att kvinnan önskat en alltför stor förskrivning av beroendeframkallande läkemedel vilket skulle kunna leda till beroende och missbruk, alltså inte uttalat att anmälaren skulle vara en missbrukare. Vad beträffar remissen så har den återkallats. Kvinnan är mycket missnöjd med svaret från vårdgivaren och besviken på att patientnämnden inte har några befogenheter. Ärendet avslutas med att kvinnan lägger på luren.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1809-0598169 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Prover slarvades bort En kvinna tog prover vid en vårdcentral som led i en undersökning, proverna skulle ge svar på om vidare utredning med koloskopi skulle göras. Enligt kvinnan slarvades dessa prover bort och hon fick ta om dem. Kvinnan har också synpunkter på att de läkare hon träffat har slutat, att det är svårt att få läkartid på vårdcentralen och hon tycker att hon borde remitteras till koloskopi direkt istället, hon har nu oroat sig och inte fått hjälp på många månader. Åtgärd: Yttrande inhämtades från medicinskt ansvarig läkare samt verksamhetschef. De förklarade att de utifrån händelseförloppet såg att rutinen för att ta emot ett inlämnat prov hade frångåtts eller att det på annat sätt uppkommit ett misstag. Ärendet hade tagits upp i personalgruppen och en genomgång av rutinerna gällande hanteringen av prover hade genomförts, så att liknande misstag inte skulle uppstå igen. De informerade även om att en ny rutin skulle upprättas gällande återbesökstid, för att förstärka patientsäkerheten. Vidare förklarade de varför remiss för vidare undersökning inte utfärdats omgående i fallet. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0605357 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Lång väntan på akutmottagning och felaktigt gips En liten flicka skadade foten och tillsammans med sin mamma tog de sig till närakutmottagning. Det blev väldigt lång väntetid och flickan hade mycket ont, hon fick ingen smärtlindrande medicin. Efter många turer gipsades foten på ett felaktigt sätt vilket föranledde ytterligare ett besök på annan närakutmottagning där frakturen i foten lades i rätt läge och gipsades på ett korrekt sätt. Då äntligen lättade flickans smärta som hon haft 48 timmar. Åtgärd: I svaret från överläkaren beklagades djupt de händelser som främst anmälaren, men också hennes mamma upplevt. Brister i bemötande och bristfällig information är aldrig acceptabelt, men vid denna tidpunkt var patienttrycket högt och personalen stressad. Avseende smärtlindring är barn prioriterade och att behöva vänta så länge på smärtlindring är inte godkänt, på närakutmottagning har sjuksköterska särskild delegation att ge smärtlindring utan onödig väntan. Gipset applicerades på ett felaktigt sätt. Utbildning i korrekt gipsteknik pågår på närakutmottagningen. Händelsen återförs till verksamheten. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att de accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0611149 Mats Haapanen Ekonomi Patientavgifter	Fel att ta avgift Anmälaren ifrågasätter att primärvården tar betalt för att upprätta intyg som underlag att erhålla eldriven portöppnare. Åtgärd: Förvaltningen informerar om att avgifter tas ut då intyget inte utgör underlag för handläggning vid försäkringskassan, arbetsförmedling och socialtjänst. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0613357 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Långsam utredning av ryggbesvär En kvinna är missnöjd med den långdragna och bristfälliga utredningen som hennes husläkare genomför. Hon har haft ont i ryggen och flera leder, men det har tagit mycket lång tid innan husläkaren remitterat till ortoped. Läkaren erbjuder smärtstillande läkemedel, men detta har endast begränsad effekt. Anmälaren ifrågasätter varför hon inte kan få en korrekt diagnos och bra behandling. Åtgärd: I yttrandet beskrev den patientansvarige läkaren de undersökningar och behandlingar som provats, det har inte varit möjligt trots många försök, att ställa en diagnos och den enda behandlingsmetod som fungerat är smärtstillande läkemedel. Dock fortsätter utredning med förhoppning om att till slut finna en orsak till anmälarens problem. Anmälaren är väldigt besviken över att hon inte kan få hjälp, hennes situation i hemmet är svår och värken är överväldigande. Hon vill att denna information bifogas svaret, ärendet avslutas därefter.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0616250 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Bevakning: Diskriminering funktionshinder Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Ordination av hjälpmedel En flicka med funktionsnedsättning, vilket bland annat innebär inkontinens, var i behov av inkontinenshjälpmedel. Anhörig påpekar det problematiska i kontakten med vårdcentralen och ordination. Flickan har haft dessa hjälpmedel i flera år och det fungerar bra. Vid ny förskrivning, en gång per år, går det inte att förnya via e-tjänster på 1177. Föräldern måste komma på besök, med flickan och träffa en distriktssjuksköterska. Denna sköterska tittar inte på flickan utan ordinerar det föräldern ber om. Detta i sin tur medför att flickan missar en skoldag och föräldern en jobbdag. Då det är skolplikt måste flickan ansöka om dispens från sin lärare. Föräldern tar ut en VAB-dag med ersättning från Försäkringskassan. Flickan har många besök hos läkare varje månad och föräldern påpekar, att då det inte är ett lagkrav på besök i vården vid förnyelse av hjälpmedel, vill de framföra klagomål på vårdcentralen. Åtgärd: I inhämtat yttrande framhåller vårdcentralen vikten av att hålla hårt på sina rutiner. Speciellt när det gäller växande barns behov och att storlek snabbt kan förändras. Anmälaren inkom därefter med sina synpunkter som vidarebefordrades till vårdcentralen. I synpunkterna framkom bland annat önskemål om samarbete mellan skolhälsovården som redan provat ut lämpliga hjälpmedel. Familjen har idag valt en annan vårdcentral där dottern inte behöver infinna sig för ny förskrivning. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0619872 Sari Kokkonen Nassef Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Nonchalant läkare på vårdcentral En gravid kvinna hade smärta i bäckenet och behövde ett intyg för att få en arbetsanpassning till ett mindre fysiskt ansträngande arbete. Mödravårdscentralen hänvisade henne till vårdcentralen eftersom hennes graviditet var i ett tidigt skede. Läkaren på vårdcentralen sa att hon inte ville sjukskriva kvinnan och hänvisade tillbaka till mödravårdscentralen. Läkaren på vårdcentralen var också nonchalant och kränkande i sitt bemötande vilket gjorde att kvinnan fick panikångest efteråt. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen och ansvariga specialistläkaren. Verksamhetschefen beklagade att kvinnan upplevt mötet med läkaren som kränkande och att hon fick panik i efterförloppet. Klagomålet togs upp med berörd personal på vårdcentralen och kommer att diskuteras på arbetsplatsmöte, vilket enligt verksamhetschefen sker en gång i månaden. Kvinnan fick också träffa en annan läkare på vårdcentralen sex dagar senare som skrev det begärda intyget. Specialistläkaren å sin sida menade att hon försökte förklara för kvinnan att det finns en hemsida på internet som klart och tydligt beskriver förfarandet vid sjukskrivning, vilket kvinnan inte ville lyssna till. Kvinnan tog del av yttrandet och skickade ett genmäle för verksamhetens kännedom, där hon talade om att hon såg positivt på att ärendet kommer att tas upp på ett arbetsplatsmöte samt att hon uppskattade verksamhetschefens beklagan över hennes upplevelse. Däremot ansåg kvinnan att specialistläkarens yttrande var lika kränkande som det aktuella besöket. Specialistläkaren skulle inte bedöma sjukskrivning utan skriva ett intyg till kvinnans chef om arbetsanpassning till graviditet för att undvika sjukskrivning. Kvinnan hade vid flera tillfällen sökt specialistläkarens uppmärksamhet för att tydliggöra kvinnans syfte med besöket, men specialistläkaren lyssnade inte och pekade bara på sin skärm. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0620077 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Övriga juridiska frågor Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Har bytt vårdcentral utan att ha förstått det En kvinna anmäler att hon efter att ha haft en och samma vårdcentral i över 30 år plötsligt fått en annan vårdcentral. Åtgärd: I yttrandet från kvinnans ursprungliga vårdcentral skriver man att man inte kan svara på hur kvinnan kommit att listas på en vårdcentral som hon aldrig varit på. Enda förklaringen måste vara att den andra vårdcentralen av misstag angett kvinnans personnummer. En vårdcentral kan nämligen bara lista patienter hos sig och inte på någon annan. Man försäkrade att patienten åter var listad på sin ursprungliga vårdcentral och man bad om ursäkt å den felande vårdcentralens vägnar och man skulle kontakta dem och berätta att misstaget ägt rum.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0620757 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Brister i tillgänglighet En kvinna är besviken över vårdcentralens bristande tillgänglighet avseende telefon och besökstider till husläkare. Hon har också synpunkter på möjligheten att lämna in prover till laboratoriet. Hon menar att hanteringen är stelbent eftersom alla patienter måste vänta på sin tur, även de som endast ska lämna in ett urinprov. Åtgärd: I yttrande från verksamhetschefen beklagades anmälarens upplevelse av brister i tillgängligheten. Han förklarade att den helt öppna mottagning som vårdcentralen tidigare haft blev ohållbar då många fler patienter än förväntat sökte sig dit. Därför ändrades till bokade akuta besökstider. Genomförda mätningar avseende telefontillgänglighet visade mycket goda resultat. Vid ett telefonsamtal till anmälaren har organisationen förklarats för anmälaren som efter det inte hört av sig till förvaltningen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0655749 Mats Haapanen Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Cancer	Vanvård Patienten hade tidigare lidit av bröstcancer och erhöll då behandling. Senare kände hon av tilltagande smärta i ryggen, till slut så pass stor smärta att hon inte förmådde att gå. Under denna smärtsamma period hade hon återkommande kontakt med läkare vid vårdcentralen. Det ordinerades sjukgymnastik och smärtstillande men några adekvata undersökningar vidtogs inte, trots journaluppgifter om tidigare cancersjukdom. Sent omsider genomfördes undersökning med röntgen. Cancersjukdomen hade återkommit och spridit sig i kroppen. Idag är hon avliden. Anhöriga fick kämpa hårt under patientens sjukdomstid. De anser att vårdcentralen försummade att undersöka patienten som var angelägen att få vård och diagnos för sina smärtor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0657954 Moses Hadi Ekonomi Patientavgifter	Ekonomi En kvinna har inkommit med bilder på frikort och högkostnadskort. Hon har framfört att en vårdcentral inte kunde registrera hennes betalningar. Åtgärd: Förvaltningen har i kontakt med anmälaren kommit överens att hon kontaktar ansvarig chef vid mottagningen och vid behov återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0662572 Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Sari Kokkonen Nassef	Bristande bemötande i receptionen mot nyopererad man En man hade genomgått en operation och fått bandage över operationssåret. Han hade fått information från sjukhuset där han opererats att söka vårdcentralen om hjälp om såret skulle behöva läggas om. Bandaget hade blött igenom och mannen sökte sig till vårdcentralen. Receptionisten blev fientlig och aggressiv då mannen talade om vårdcentralens ansvar att sköta omläggning av nyopererade patienter. Receptionisten sa att mannen kunde återkomma under eftermiddagen men mannen menade att såret blöder och han behövde hjälp med omläggning ganska snart. Då började receptionisten skrika ännu mer och stängde luckan. Mannen har förut träffat professionella och empatiska personer i sina tidigare kontakter med denna vårdcentral, men inte den här gången. Han tog sig sedan till närmaste akutmottagning där han fick adekvat hjälp. Åtgärd: I yttrande från verksamhetschefen bad hen djupt om ursäkt för det inträffade och menade att receptionistens bemötande var oacceptabelt. Receptionisten gjorde på eget bevåg en medicinsk bedömning vilket receptionisterna aldrig tillåts göra. Receptionisterna ska tillkalla en sjuksköterska som ska bedöma vad som ska utföras och av vem. I detta fall borde det ha varit vårdcentralen som självklart skulle hjälpt mannen att lägga om operationssåret, enligt verksamhetschefen. Receptionisten var bara en extraanställd som nu avslutat sin anställning. Verksamheten kommer att se till att samtliga anställda känner till alla rutiner. Mannen tog del av yttrandet och var mycket nöjd med svaret. Han ansåg att verksamhetschefen svarade på hans synpunkter på ett professionellt sätt. I samråd med mannen avslutas ärendet på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0671757 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Christina Hegefjärd	Husläkaren upptäckte inte borreliainfektion En man kontaktade sin husläkare med anledning av värk och hög sänka som inte avtog, mannen misstänkte själv borrelia, men husläkaren var inte överens med honom. Mannen tog då kontakt med privat specialist och provtagning visade att mannen haft en borreliainfektion långt tillbaks i tiden. Han är besviken över husläkarens bristande utredning och ifrågasätter om husläkaren inte haft tillstånd att begära prover som kan påvisa borrelia. Åtgärd: I svaret från husläkaren förklarades att mannens åldersförändringar i knä- och höftleder samt en inflammation i axelleden kunde förklara den höga sänkan. Någon misstanke om borrelia har inte husläkaren haft, men en kraftig antibiotikakur som mannen fått för några månader sedan borde haft god effekt om mannen haft symtom från borreliainfektionen. Mannen är i stort nöjd med svaret, men vill i ett genmäle påpeka att provtagning för borrelia borde varit enkel att beställa, men husläkaren gjorde inte det. Ärendet avslutas därefter.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1810-0676357 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Svårt att boka tid till husläkare En kvinna har försökt att boka tid till sin husläkare vid ett flertal tillfällen. Inga tider finns, inte ens för akuta besök. Hon hänvisades till husläkarjouren. Hon är ledsen och besviken över de stora svårigheterna att boka tid till en husläkare som hon haft kontakt med under lång tid. Åtgärd: I svaret från verksamhetschef förklarade hon att det genomförts flera förbättringar bl a nyanställning av sjuksköterskor och distriktssköterskor vilket ökat telefontillgängligheten betydligt. För att förbättra besökstillgängligheten har också fler läkare anställts. Detta har anmälaren inte märkt av då hon fortfarande haft stora problem att boka tider till husläkare, hon vill att detta noteras i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas därefter.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0688849 Mats Haapanen Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Ändrad bedömning om behov av remittering Enligt anmälaren ändrade läkaren vid vårdcentralen sin bedömning om behov av remittering. Fört remitterade läkaren anmälaren till specialistmottagning för att åtgärda hudförändringar. Specialisten åtgärdade dock inte alla förändringar. När anmälaren åter hade kontakt med primärvården ändrade läkaren tidigare bedömning och ansåg nu att kvarvarande hudförändring inte behövde åtgärdas. Anmälaren vill ha förklaring till denna skillnad mellan två bedömningar. Åtgärd: Under pågående handläggning meddelade anmälaren att vårdgivaren som mottagit remissen hade kontaktat henne för att åtgärda hudförändringen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0691257 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Akutmottagning/närakut/husläkarjour Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Felaktig diagnos vid ansiktsförlamning En kvinna kom till närakutmottagning med begynnande ansiktsförlamning. Diagnosen blev fel och korrekt medicinering sattes inte in förrän efter flera dagar. Hon riskerar nu att få ett förlängt förlopp av sjukdomen och få restsymtom. Åtgärd: I svaret från överläkare beskrevs att läkaren på akutmottagningen fokuserade på anmälarens svullna körtlar i halsen och att hon hade en rodnad i ansiktet. Anmälaren blir ledsen över svaret då hon mycket tydligt och vid ett flertal tillfället beskrev för läkaren att hon hade förlamningskänsla och hade tappat smaken på tungan. Denna information saknades i journaldokumentationen. Hon önskar att synpunkterna bifogas avslutsskrivelsen. Hon har fått god kontakt med vården och är i stort sett återställd efter förlamningen.

E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0697474 Emma Lagerholm Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Nekades remiss En anmälare önskade att en psykolog vid en vårdcentral skulle skicka en remiss till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning, vilket psykologen inte ville göra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande uppgifter avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0709757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Läkemedel	Lång tid för husläkare att ställa korrekt diagnos En man fick ont i ryggen efter en löptur och kontaktade sin husläkare. Han fick remiss till sjukgymnast och smärtlindrande, antiinflammatoriska läkemedel. Han hade också känselbortfall och svårigheter att gå, den kiropraktor han besökte menade att en magnetröntgenundersökning måste till för att ställa rätt diagnos. Undersökningen visade diskbråck och mannen genomgick en omfattande operation. Han är besviken över att undersökningen inte genomfördes i ett tidigare skede av sjukdomsperioden, då hade han sluppit mycket smärta och mycket läkemedel. Åtgärd: I yttrande från verksamhetschef beklagades anmälarens upplevelse av bristande vård. På vårdcentralen har man nu ändrat sina rutiner avseende personer med kraftig ryggsmärta så att magnetröntgenundersökning genomförs inom tre månader, men sådan var inte rutinen när mannen besökte sin husläkare. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Primärvård** V1811-0748469 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Delaktig	Nekad planerade besökstider En man upplevde flera gånger problem med tillgängligheten till en vårdcentral. Mannen nekades flera gånger besökstid i samband med att han tog kontakt med vårdcentralen för sina närståendes räkning. Han hänvisades till drop-in-tider på öppen mottagning när han önskade bokade, planerade besök. Mannen är frågande till hur det går till när sjuksköterskan han talar med avgör vilken patient som ska få en planerad besökstid. Mannen har försökt tala med verksamhetsansvarig utan att få någon respons. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att han fått kontakt med verksamhetsansvarig som beklagat det som hänt och som ska lyfta det i personalgruppen. Anmälaren önskar därför inte inhämta yttrande. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1807-0439354 Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Moses Hadi	Behandling En man med ett flertal besvär vände sig till en läkare vid en vårdcentral. Han uppfattade att läkaren förskrev medicin till honom. När han senare gick till apoteket visade sig att det fanns inga mediciner utskrivna till honom. Han har påmint vårdcentralen men ingen har hört av sig till honom. Han anser att han borde ha fått en adekvat vård samt att läkaren borde ha följt upp hans besvär. Förvaltningen har kontaktat anmälaren som har varit i kontakt med bland annat Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) och anser att dagens vård och stöd i samhället idag är under all kritik. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att han inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1808-0487570 Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel	Catarina Cassel Rydholm	Svårt att få rätt diagnos av vården En man med annan diagnos fick smärtor i ben och sökte flera gånger på sin vårdcentral. Tillslut skrevs specialistremiss och han fick olika behandlingar men diagnosen ändra och även behandlingen. Han har fortfarande besvär och anser sig felbehandlad. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1808-0491757 Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Christina Hegefjärd	Avvisad från närakut En kvinna besökte närakutmottagning då hennes son hade mycket hög feber, nedsatt allmäntillstånd och ont i halsen. Hon nekades besökstid och hänvisades till annan närakutmottagning. Åtgärd: Förvaltningen har varit i kontakt med anmälaren via telefon och via e-post. Ingen underskriven anmälan har kommit till förvaltningen, ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1808-0493057 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Bevakning: Utomlänspatient	Nekad besök utan listning vid öroninflammation En kvinna, boende i Uppsala, kontaktade läkare på vårdcentral nära arbetet när hon hade öroninflammation. Hon nekades besök med hänvisning till att hon inte var listad på vårdcentralen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1808-0505154 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet För kort besökstid Organisation och tillgänglighet Delaktig	För kort besök samt bristfällig dialog En kvinna framför att hon fick träffa en stressig läkare under en kort tid som inte hade möjlighet att hjälpa henne med remiss, recept samt sjukskrivning. Hon fick uppmaningen att välja endast en sak. Hon anser att läkaren var oprofessionellt att berätta för en patient hur stressig hon var. Hon fick en ny tid en och en halv månad senare. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1808-0506054 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Dåligt bemötande En man anser sig ha blivit dåligt bemött vid en husläkarjours mottagning. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som har synpunkter på flera vårdgivare men önskat enbart anmäla dåligt bemötande vid en viss husläkarmottagning. Kommer överens att han inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1808-0518157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat Kommunikation Delaktig	Bristande utredning efter fallolycka En äldre kvinna har stora problem med ryggen, hennes husläkare är inte så aktiv med utredningar och undersökningar som hon skulle önska. Åtgärd: Anmälarens dotter informerar om att mamman genomgått samtliga utredningar som specialistläkare önskat och nu väntar på nytt besök för bedömning av besväret. Hon är nöjd med det och ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

Epost **Primärvård** V1808-0518474 Emma Lagerholm Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om tidsram för undersökningssvar En man som nyligen har genomgått en datortomografi av buken undrar efter hur lång tid patienten bör bli informerad om resultatet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om att det inte finns någon stadgad tidsram för detta. Då anmälaren därefter inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1808-0519534 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Nekas läkemedel En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en husläkarmottagning inte skriver ut läkemedel som hon tidigare förskrivits. Åtgärd: Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av, avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1808-0523769 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Dålig tillgänglighet till vårdcentral En man har upplevt att tillgängligheten till en vårdcentral är mycket dålig. Det går inte att boka tid för besök vare sig via nätet eller via telefon. Han menar att de enda besökstider vårdcentralen har är akuttider som måste bokas via telefon klockan åtta på morgonen, om de då inte redan är slut. Han tycker att situationen är orimlig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1808-0523972 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Skickas runt i vården utan konkret hjälp En kvinna anser att hon inte får någon hjälp för sina besvär. Kvinnan skickas runt från vårdenhet till vårdenhet. Läkarna har bara utrett samma sak och konstaterat att kvinnan har en specifik diagnos, men de kan inte behandla henne. Efter varje gång remitteras hon vidare. Åtgärd: Då kvinnan inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Primärvård** V1808-0525557 Vård och behandling Diagnos	Christina Hegefjärd	Fick inte korrekt uppföljning En man är besviken över att husläkaren inte genomförde en fördjupad undersökning av hans symtom. Husläkaren menar att mannen är frisk, men själv är han övertygad om att han har en livshotande allvarlig sjukdom. Åtgärd: Vid kontakt framkommer att mannen fått hjälp och ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1809-0536854 Vård och behandling Behandling	Moses Hadi	Nekad behandling En man har synpunkter på att en läkare har nekat honom behandling med motiveringen att landstinget inte betalar för den typen av behandling. Åtgärd: I samtal med anmälaren kommer överens att han kontaktar ansvarig chef och vid behov återkommer till förvaltningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1809-0544354 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Moses Hadi	Utebliven vård som lett till komplikationer En anmälare har framfört att hens vård vid en vårdcentral har blivit utebliven vilket ledde till allvarliga besvär i form av cancer. Åtgärd: I samtal med anmälaren kommer överens att man pratar med ansvarig chef och vid behov återkommer till förvaltningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1809-0548754 Ekonomi Patientavgifter	Moses Hadi	Ekonomi En man anser att en vårdcentral borde ha tagit prover på honom i stället för att skicka honom till en akutmottagning vid ett sjukhus. Han fick betala 400 kronor extra som han har krav på återbetalning. Åtgärd: Förvaltningen har pratat med anmälaren och kommer överens att han pratar med ansvarig chef vid vårdcentralen och vid behov inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost		Kommunikation
Primärvård		En kvinna anser sig ha blivit dåligt bemött av vårdpersonal vid en vårdcentral.
V1809-0549854	Moses Hadi	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Förvaltningen har inte kunnat ringa anmälaren då hon inte uppgett ett telefonnummer. Förvaltningen har uppmanat anmälaren att återkomma till förvaltningen. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost		Kvinna sökte närakut och fick inte korrekt diagnos
Primärvård		En kvinna sökte närakutmottagning och blev ordinerad smärtstillande. Senare tvingades hon besökte akutsjukhus med lungproblem och blev inlagd. Anmälaren blev besviken över handläggningen vid första läkarbesöket.
V1809-0550280	Daniela Carlsson	
Vård och behandling		
Diagnos		Åtgärd: Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Epost		Felaktig vård och bemötande av barn på vårdcentral
Primärvård		Ett barn fick inte rätt vård och tråkigt bemötande av läkare på vårdcentralen.
V1809-0551770	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Då ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Kommunikation		
Bemötande		
Epost		Hänvisad till annan vårdgivare
Primärvård		En man som sökt en närakutmottagning med bruten fot. Han blev först informerad om en röntgentid samma dag på närakutmottagningen men blev sedan hänvisad till en annan akutmottagning.
V1809-0554480	Daniela Carlsson	
Organisation och tillgänglighet		
Tillgänglighet		Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning:		
Akutmottagning/närakut/husläkarjour		

Epost **Primärvård** V1809-0561974	Emma Lagerholm	Klagomål på läkare En man har upplevt sig illa bemött av en AT-läkare vid en husläkarmottagning under en läkemedelsgenomgång. Läkaren ska ha anmält honom till Transportstyrelsen och mannen känner sig förnedrad och behandlad som en idiot. Läkaren har inte heller skickat journalkopior till honom som han har önskat. Mannen upplever att han har blivit åldersdiskriminerad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om diskrimineringsombudsmannen, DO. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Läkemedel Diskriminering		
Epost **Primärvård** V1809-0562670	Catarina Cassel Rydholm	Barnets lämnade prover försvann på vårdcentralen Ett barn har lämnat prover till vårdcentralen och inväntar provsvar som aldrig kommer. När anmälaren eftersöker provsvar får anmälaren besked att provet är borta. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Kommunikation Information		
Epost **Primärvård** V1809-0564170	Catarina Cassel Rydholm	Gravid kvinnas urinodling skickas inte iväg En kvinna i tidig graviditet sökte husläkarjour med besvär från urinvägar. Odling skulle skickas. När anmälaren efterfrågade odlingssvar hade inget prov skickats. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte återkommit med skriftlig anmälan inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Vård och behandling Resultat		
Epost **Primärvård** V1809-0564257	Christina Hegefjärd	Önskar bättre information i primärvården En man har frågor om den ersättning som landstinget lämnar till vårdgivare i primärvården för de olika tjänsterna. Han önskar att information anslås i väntrummen så att patienter kan se hur stor summa vården får från landstinget. Åtgärd: Anmälaren har fått information om att ta del av förfrågningsunderlaget för husläkare via vårdguiden.se. Han är nöjd med det och ärendet avslutas.
Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi		

Epost **Primärvård** V1809-0564380 Daniela Carlsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att få akut tid på vårdcentral En kvinna som försökt få en akut tid till en läkare på vårdcentral i två dagar. Hon upplevde också att det var svårt att få kontakt med personal på vårdcentralen. Då anmälaren inte inkommit med en skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1809-0565779 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Tillgänglighet i reception En man ville boka sin tid i mottagningens reception men fick svar att det inte lägre var möjligt. Han hade svårigheter att höra per telefon pga. sin hörsel och önskade att kunna kommunicera med personalen på mottagningen även i fortsättningen även om tiden kommer att skickas till honom vid senare tillfälle. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han skulle skicka in underskriven anmälan vilket inte har inkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1809-0568450 Anna Arengård Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Remiss aldrig skriven En flicka skadade sin fot. Hon röntgades på en närakut, men fick besked att det inte fanns någon fraktur och de kunde åka hem. Dagen efter fick de svar att foten behövde gipsas då de funnit en fraktur genom eftergranskning av röntgenbilderna. Flickan hänvisades till annan närakut där hon gipsades. Familjen fick då information om att flickan skulle följas upp på barnortopedisk klinik och att remiss skulle utfärdas. När föräldrarna kontaktade kliniken hade de inte fått någon remiss. Dessutom fick foten gipsas om då foten var låst i ett läge som inte tillät 90 graders vinkel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1809-0570370 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Felaktigt inlagda journaluppgifter i 1177 En kvinna har hittat felaktigheter i sin journal på 1177. Vid kontakt med mottagningen var uppgifterna i deras journal korrekta. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälanhar inkommit och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1809-0571179	Minna Rimbe	Skada i foten En kvinna hade stampat snett och gjort sig ila i foten. Foten röntgades och inget var brutet. Nu ca 9 år senare lider patienten fortfarande av skadan och foten svullnar och hon känner smärta.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1809-0571554	Moses Hadi	För kort besök En kvinna har synpunkter på att besöket hos en läkare vid en vårdcentral gick så fort. Hon anser att hon inte har blivit lyssnad på samt avbröts av läkaren hela tiden.
Organisation och tillgänglighet För kort besökstid		Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och informerat om att hon måste inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1809-0572069	Tua Myhrman	Blev inte lyssnad till - svimmade och skadade sig En kvinna som skulle lämna blodprov informerade en sjuksköterska om att hon behöver ligga ner när blodprover tas eftersom hon annars svimmar. Detta togs ingen hänsyn till, kvinnan fick sitta i en stol och svimmade. I samband med detta klämdes hennes arm svårt i en stol. Händelsen var traumatisk för kvinnan, ledde till att hon blev sjukskriven i en vecka och att hon har fått merkostnader för läkemedel och återbesök.
Kommunikation Ej lyssnad till Omvårdnad Omvårdnadsrelaterade tillbud/olyckor Bevakning: Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1809-0572870	Catarina Cassel Rydholm	Brister i undersökning av barn på vårdcentral Ett barn sökte vårdcentral men symtomen blev inte tagna på allvar enligt anmälaren. Barnet fick söka akut.
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därför i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1809-0576569 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Missnöjd med vård och bemötande En kvinna upplevde att hon under lång tid fått dålig vård och dåligt bemötande från en vårdcentral. Hon menar att utredningar varit bristande och oprofessionella och att bemötandet saknat lyhördhet och respekt för hennes problematik. Kvinnan hade exempelvis feber varje dag i flera månader och drabbades av influensa tre gånger under en period, hon var energilös och fick ryggskott. Kvinnan remitterades för röntgenundersökning, men detta krånglade och dröjde och vårdcentralen menade att kvinnan tackat nej till undersökningen vilket hon aldrig gjort. Kvinnan menar att hon gått sjuk till sitt arbete och därefter sagt upp sig på grund av den bristande hjälp och vård hon fått. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1809-0579179 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Intyg nekades En kvinna hade varit sjuk under en vecka och ringde till vårdcentralen om att hon behövde ett läkarintyg. Sjuksköterskan ringde upp och sa att det fanns inga lediga tider kvar samma dag utan hänvisade till nästa dagens dropp-in tider. När kvinnan blev undersökt av läkaren kunde läkaren inte skriva sjukintyg från dagen innan för att sjuksköterskan inte hade dokumenterat telefonsamtalet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren kontaktar enhetschefen vid behov. Inte aktuellt med skriftlig anmälan i nuläget och återkommer vid behov. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1809-0579250 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Förskrivning av hjälpmedel En man, opererad för diskbråck, har synpunkter på information om och processen kring förskrivning av hjälpmedel. Mannen fick skriftlig information från akutsjukhuset om att hjälpmedel tillhandahålls av vårdcentralen. Då mannen var i behov av en griptång vände han sig till vårdcentralen. De i sin tur hänvisade till rehab. På rehab ville de att han skulle besöka dem för en utvärdering för att konstatera behovet. Besöket skulle kosta patienten 200 kronor. Han skulle därefter få hyra en griptång för 100 kr. Då mannen var nyopererad tvingades han ta sjukresor till och från rehab vilket skulle kosta honom 280 kronor. Utöver detta tillkom kostnader för samhället då vården är subventionerad. Mannen beställde istället en griptång via nätet för 169 kronor, vilket han sparade 411 kronor på. Mannen påpekar, att vara sparsam med statens medel, även gäller landstinget. Mannen har senare fått träning via samma rehabklinik vilket han är mycket nöjd med. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1809-0580972 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till	Brister i vård och behandling En äldre man har hjärtbesvär och låga nivåer av ett mineral i blodet. Anhörig anser att läkarna på vårdcentralen inte optimerar mannens behandling med tillförsel av mineralet enligt de riktlinjer som finns för personer med liknande hjärtbesvär. Den anhöriga anser att mannen skulle kunna få bättre hälsa och livskvalitet om vårdcentralens läkare ändrade behandlingsstrategin. Åtgärd: Trots ett flertal kontaktuppmaningar via telefon och e-post har anmälaren inte återkommit så ärendet avslutas i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1809-0581079 Ekonomi Patientavgifter	Minna Rimbe	Dubbel patientavgift En kvinna hade smärta i fingret och den var svullet, varmt och rött. Hon fick en tid på eftermiddagen på husläkarmottagningen. Hon betalade och väntade och då kom en tjej som sa att hon inte kan göra något utan att hon måste träffa en läkare dagen efter och då fick hon betala igen för besöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1809-0585454 Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vård och behandling Undersökning/bedömning	Moses Hadi	Remiss, sekretess, prov En man framför att han inte har förstått varför han remitterats från en vårdcentral till en annan för sina hudbesvär. I receptionen frågade man om hans symtom vilket han inte anser vara rätt plats för att fråga och svara på. Han har också nekats att lämna blodprov på vårdcentralen och i stället hänvisats till ett sjukhus. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att han kontaktar ansvarig chef vid vårdcentralen och vid behov återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1809-0587769 Vård och behandling Behandling	Tua Myhrman	Nekas träffa specialist En kvinna hade svåra smärtor i ryggen, läkaren vid hennes vårdcentral nekade henne att träffa specialist. Kvinnan menar att en sjukgymnast informerat om att hon har två skador, men läkaren håller inte med. Kvinnan menar att hon inte riktigt klarar av sitt arbete på grund av smärtorna och att hon mår jättedåligt. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar via e-post inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1809-0588370 Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Catarina Cassel Rydholm	Fördröjd diagnos för barn Ett barn ramlade och skadade en hand. Han besökte en närakutmottagning och röntgen gjordes. Efter några dagar återkom vården då fraktur hittades vid eftergranskning. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1809-0588554 Moses Hadi Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Remiss En kvinna framför att hennes läkare vid en vårdcentral vägrade att remittera henne till en specialistmottagning. När hon till slut skickade en remiss var detta bristfällig och kvinnan fick avslag. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1809-0589654 Moses Hadi Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Fel medicinering En kvinna framför att hon har fått felaktig medicinering av en läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1809-0589779 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel	Sämre av ögondroppar En kvinna ordinerades ögondroppar pga. ögoninflammation som hon blev sämre av enligt maken. Hon fick själv kontakta ögonläkare för att få andra ögondroppar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0601154 Moses Hadi Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Fel i journal En kvinna har synpunkter på att en kurator vid en vårdcentral har skrivit kränkande och felaktiga uppgifter i hennes journal. Åtgärd: Förvaltningen har försökt ringa anmälaren vid ett par tillfällen men inte lyckats att komma i kontakt med henne. Förvaltningen har informerat anmälaren skriftlig om att hon är välkommen att höra av sig till förvaltningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1810-0601572 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Information Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring	Utebliven journalföring, återkoppling och remittering på vårdcentral En kvinna med en ämnesomsättningssjukdom har önskat att vårdcentralens läkare remitterar henne till en specialistläkare. Av oklar anledning har detta inte gjorts och kvinnan har inte förstått orsaken till detta. När kvinnan sökt läkaren på vårdcentralen har hon lämnat meddelanden till receptionen om att hon önskar bli uppringd av läkaren, läkaren har inte ringt tillbaka. Vid ett annat tillfälle remitterades hon till vårdcentralens ortopedläkare. Det besöket blev aldrig journalfört. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1810-0604574 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av recept Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Svårigheter med receptförnyelse En anmälare har synpunkter på att det tar flera veckor för att få ett förnyat recept vid en vårdcentral. Anmälaren känner sig också hånad av receptionen för läkemedlet receptet handlar om. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktförsök inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1810-0605069 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Cancer	Vårdcentral ville inte utreda barn med smärta En pojke hade ont i benet under en tid och hans föräldrar sökte vård vid vårdcentralen. Pojkens smärta avfärdades som växtvärk och läkaren ville inte skriva röntgenremiss för vidare utredning, trots att föräldrarna förklarade att han hade mycket ont och inte bara på kvällstid eller på natten som vid växtvärk. Pojken hade sedan fortsatt, och mer, ont och några månader senare sökte familjen vård vid vårdcentral igen. Återigen nekades röntgenundersökning och pojken remitterades till sjukgymnast. Genom kontakter med en specialistmottagning röntgades slutligen pojken vilket ledde till remiss till akutsjukhus eftersom röntgenbilderna inte var normala. Pojken visade sig ha en tumör i benet och blev inskriven på onkologisk avdelning där han senare opererades. Pojkens mamma som hör av sig till förvaltningen menar att om vårdcentralen tagit sonens smärta på allvar så hade han sluppit ha så ont i fem månader och hon menar att detta inte får ske igen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Primärvård** V1810-0607269 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering av recept Bevakning: Läkemedel	Svårt att få receptförnyelse En man beställde förnyelse av recept från sin vårdcentral via 1177. Två veckor senare har receptet inte förnyats, trots att han ringt och påmint vårdcentralen. Mannens medicin har nu tagit slut och han undrar hur patienter kan behandlas på det här sättet. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar via e-post inte hört av sig avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1810-0607550 Anna Arengård Vård och behandling Behandling	Ofullständig behandling En kvinna inkom till en närakut med ett djupt skärsår. Såret limmades trots att kvinnan framförde att hon önskade att de sydde såret. Såret som delvis var öppet blev infekterat. Kvinnan fick antibiotika på vårdcentralen: Även vårdcentralen kritiserade att såret hade limmats. Men även hur sårets hade limmats, då det fanns lim i såret och inte enbart mot kanterna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0607974 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 2 nya	Brist på akuttider på vårdcentral En anmälare fick ingen akuttid till vårdcentralen trots svår smärta. Personen har heller inte fått bra smärtlindring vid ett annat tillfälle. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0609769 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Kommunikation Bemötande	Svårt att boka tid och dåligt bemötande En kvinna försökte boka tid vid en vårdcentral för sin dotters räkning. Hon fick veta att det inte gick att boka tid via 1177 till vårdcentralen och ringde istället. Under tre dagar ringde kvinnan så snart vårdcentralen öppnat, men fick alltid beskedet att tiderna för dagen var slut. Efter att ha klagat fick hon slutligen en besökstid till läkare en vecka senare. Till detta besök kom hon och dottern fem minuter försent, varpå receptionisten meddelade att det var oklart om läkaren skulle ta emot dem eftersom halva besökstiden gått. Kvinnan menar att bemötandet var under all kritik och hon är mycket missnöjd med hur vården fungerar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid samtal med anmälaren framkommer att hon önskar att ärendet registreras och att vårdcentralen tar till sig av hennes kritik. Hon önskar inte inhämta yttrande. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1810-0611574 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Nekad smärtlindring En kvinna med svår smärta uppsökte en närakutsmottagning då hon hade blivit hänvisad dit av 1177 Vårdguiden. När hon kom dit ville de inte ta emot henne då de ansåg att det var vårdcentralens ansvar. Kvinnan ställer sig frågande till varför hon inte kunde få någon hjälp då hon inte kunde få en akuttid till vårdcentralen. Hon fick utså svår smärta i över 12 timmar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0616554 Moses Hadi Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Slussats runt En kvinna har slussats runt bland olika vårdcentraler och kastats ut från sin kö till en av dessa vårdcentraler. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som berättat att det har löst sig med problemet. Hon är nu listad på vårdcentralen. Kommer överens att avsluta ärendet.
Epost **Primärvård** V1810-0619754 Moses Hadi Kommunikation Ej lyssnad till Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Kommunikation samt nekat besök Anhörig framför att hens mor fick ett dåligt bemötande av en receptionist vid en vårdcentral som inte lyssnade samt nekade modern besökstid. Åtgärd: Förvaltningen har vid flera tillfällen försökt kontakta anmälaren både via telefon och även skriftlig utan att få tag hen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0620269 Tua Myhrman Kommunikation Information Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Förvirring kring skyltning och regi En man hade synpunkter på otydlighet rörande organisationen och information gällande en närakutmottagning. Mannen, som tillsammans med sin lille son besökte närakutens verksamhet för barn, upplevde att skyltningen och informationen på en hemsida inte stämde överens med övrig information rörande verksamheten. Han menar att det kan vara krångligt och svårt att lotsa sig fram till rätt vårdgivare och att få kontakt med verksamheten, informationsmissar som denna gör det inte lättare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att han önskar att ärendet registreras men inte vill inhämta yttrande. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1810-0620457 Christina Hegefjärd Vård och behandling Intyg Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Svårt att få sjukskrivning En kvinna ska genomgå en ortopedisk operation, remitterad av husläkaren. Husläkaren vill nu inte längre ta ansvar för sjukskrivningen utan hänvisar till ortopeden som inte heller vill. Anmälaren undrar vilka regler som gäller. Åtgärd: Vid telefonkontakt framkommer att husläkaren tagit på sig ansvaret för sjukskrivningen och anmälaren är mycket nöjd med det. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0621634 Siv Aronsson Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten Vård och behandling Intyg	Bollad mellan psykiatrin och primärvården En man bollas mellan en psykiatrisk mottagning och sin vårdcentral. Han anser att ingen tar ansvar. Psykiatrin rekommenderar att han ska vara sjukskriven av läkare på vårdcentral men denne vill inte sjukskriva. Åtgärd: Mannen föreslogs kontakta verksamhetschef på vårdcentral och har därefter, trots uppmaning, inte hörts av. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0621879 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Ingen bra behandling på eksem En kvinna hade försökt att få hjälp med sitt eksem och allergi men problemen kvarstår. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerats om att kontakta vårdgivaren igen och återkomma vid behov. Ingen underskriven anmälan har inkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0622354 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Information	Nekats besök En man är missnöjd med att han har nekats besök vid en vårdcentral trots att han har flera starka sjukdomssymtom. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1810-0622734 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Undermålig behandling En anhörig till medelålders kvinna har synpunkter på att denna inte fick adekvat behandling från en läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Anhörig har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att hon har möjlighet, med dotters godkännande, att kontakta vårdgivaren eller patientnämnden. Efter samråd avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1810-0624250 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Bristande tillgänglighet till vårdcentralen En man har under 1½ timme försökt att nå sin husläkarmottagning per telefon. Han ville boka en tid åt sin dotter med astma. Han har i varje samtal mötts av en automatisk röst som säger att det är många som ringer just nu, och att han ska försöka senare. Det går inte att boka tider på vårdcentralen via e-tjänster på 1177. Mannen har ringt andra vårdcentraler, i syfte att lista om flickan. De har dock listningsstopp. Mannen kommer att gå till dropp-in-mottagningen imorgon bitti. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen berättade för förvaltningen över telefon att han och dottern dagen efter besökte vårdcentralens dropp-in-mottagning. Läkaren de träffade var mycket trevlig och kompetent, vilket gjorde att de blev väldig nöjda. Anmälaren poängterar dock att det hade varit bättre med ett automatiskt telefonmeddelande att de kunde ringa dagen därpå eller ett meddelande att alla tider var bokade. Nu satt han och ringade om och om igen till ingen nytta. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0629450 Anna Arengård Vård och behandling Behandling	Får ingen diagnos eller behandling En man har inte fått hjälp med smärta från sin vårdcentral, trots upprepade besök hon olika läkare på vårdcentralen. Mannen lider av nervsmärta. Vårdcentralen har skrivit remiss till röntgen med magnetkamera och ordinerat smärtlindring, dock utan resultat av smärtlindring. Mannen har svårt att gå, resa sig från sittande, duscha och kan inte sova på grund av smärtan. Detta har pågått ett år och mannen är förtvivlad. Åtgärd: Hänvisar mannen till rehab för kontakt med sjukgymnast, arbetsterapeut och kiropraktor. Anmälaren säger att han tror att läkarna har gjort vad de kan och är nöjd med förvaltningens hänvisning. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0629857 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Svårt att få besökstid för en undersökning av halsbesvär En kvinna med långdragna och besvärliga problem med halsen får inte tid hos husläkaren för att göra en riktig och noggrann undersökning. Hon är besviken över det eftersom hon har så stora besvär. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post och telefon ett flertal gånger. Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet utan handläggning.

Epost **Primärvård** V1810-0630534 Kommunikation Ej lyssnad till Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Kränkt av läkare/Nekad läkemedel En kvinna känner sig kränkt över att en läkare anser henne vara missbrukare för att hon behöver sömnmedicin. Vid senaste mötet med läkaren fick hon en ersättnings medicin som inte fungerat. Åtgärd: Kvinnan har trots uppmaning inte hörts av. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0631054 Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Bemötande En kvinna framför att hon har blivit kränkt av en sjuksköterska vid en vårdcentral. Åtgärd: Förvaltningen har vid upprepade tillfällen kontaktat anmälaren som inte svarat. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0632377 Kommunikation Bemötande	Johan Karlsson	Kränkt av att ha tillfrågats om hon är barnets biologiska mor En kvinna anmäler att hon fick frågan på BVC om hon är barnets biologiska mor. Kvinnan uppfattade frågan som kränkande. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepat kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0632769 Organisation och tillgänglighet För kort besökstid Kommunikation Information	Tua Myhrman	Feldisponerad besökstid hos läkare En man ansåg att läkarbesöken vid en vårdcentral disponerades på fel sätt och var för korta för att hinna med diskussion. Mannen menar att läkarna använder för stor del av tiden vid besök till att läsa igenom journalanteckningar vilket borde ha förberetts innan patienten kommer. Mannen menar vidare att det är tydligt att tidsutrymmet per patient är begränsat och utrymmet mellan patientbesöken kort, han antar att arbetsbelastningen troligen är ansträngd och inte medger förberedelser. Mannen har inför sina läkarbesök lämnat meddelanden via 1177 Vårdguiden för att informera om vad han vill diskutera, exempelvis läkemedelsbehandling och dess biverkningar, och han frågar sig om denna information når läkarna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att han inte vill inhämta något yttrande från vårdcentralen men att han önskar att synpunkterna kommer till verksamhetens kännedom genom registrering av ärendet.

Epost **Primärvård** V1810-0633079 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Kostnad för operation En kvinna genomgick en viktminskningsoperation där man opererar bort en del av magsäcken. Hon fick veta strax efter operationen att hon borde ha fått operationen genom landstinget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren kontaktade Hälso-och sjukvårdsförvaltningen för att få svar om man kan i efterhand få betalt för redan utfört privat operation. Ingen underskriven anmälan har inkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0636657 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Närakutmottagning stängde tidigare En kvinna rekommenderades av 1177 att åka till närakutmottagning vilket hon gjorde. De skulle strax stänga för kvällen, dörrarna var redan låsta. Kvinnan blev inte insläppt utan råddes att ta sig till sjukhusets akutmottagning. Hon är ledsen över den bristande empatin från vårdpersonalen. Åtgärd: Vid telefonkontakt framkommer att anmälaren är nöjd med att ärendet noteras på förvaltningen, hon vill inte ha ett personligt svar från vården.
Epost **Primärvård** V1810-0637554 Moses Hadi Vård och behandling Behandling Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Kommunikation Bemötande	Nekad vård och uteblivet provsvar samt dåligt bemötande En man framför att hans fru nekades vård av en vårdcentral som hänvisade henne till en akutmottagning. Vårdcentralen hade missat att lämna ett provsvar och vid upprepade tillfällen förnekade att de hade fått provsvaret. Maken har också synpunkter på personalens bemötande. Åtgärd: Anmälaren har berättat att han själv kontaktat vårdcentralen och bestämt sig att byta mottagning. Anmälaren vill inte gå vidare med ärendet och kommer överens att avsluta ärendet.
Epost **Primärvård** V1810-0638774 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Kommunikation Information	Brister i remisshantering och information En anmälare besökte sin husläkare och bad att få en remiss till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning, då hen i perioder har haft problem med sin psykiska hälsa. Läkaren skickade en remiss för patienten som sedan väntade på att få en kallelse i flera månader. Då ingen kallelse kom ringde anmälaren till vårdcentralen och fick då information om att remissen hade avvisats av den psykiatriska mottagningen för flera månader sedan. Anmälaren fick själv ta reda på denna information och hade önskat att läkaren på vårdcentralen hade gett besked om detta tidigare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1810-0639569 Kommunikation Information Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Tua Myhrman	Otydlighet och felaktig information En man besökte en närakutmottagning med sin lille son. Mannen upplevde att informationen på plats, med skyltning, och den information som fanns på en hemsida, inte stämde överens med annan information han fick rörande närakutens organisation och regi. Mannen menar att det kan vara krångligt och svårt att själv hitta fram till rätt vårdgivare och att informationsmissar likt denna inte gör det enklare. Han tycker att verksamheten snarast bör se över information på hemsidan så att den är aktuell. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att han önskar att ärendet registreras men inte vill inhämta yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0641672 Vård och behandling Behandling	Sari Kokkonen Nassef	Får inte hjälp för knäsmärta och läkaren återkopplar sent En kvinna har synpunkter på att hon inte får adekvat hjälp för sina knäsmärtor. Kvinnan genomgick en röntgenundersökning men läkaren har inte återkopplat svaret till henne. Hon har ringt varje dag två veckor i följd för att försöka få kontakt med läkaren, men denne har inte hört av sig om röntgensvaret. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt möjlighet att direkt kontakta verksamhetschefen för att höra sig för om röntgensvaret. Då ingen skriftlig anmälan inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0642157 Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Christina Hegefjärd	Fraktur i fot uppmärksammades inte En kvinna skadade foten och genomgick röntgenundersökning på en närakutmottagning. Ingen fraktur noterades, men flera månader senare hade kvinnan fortfarande kraftig värk och då konstaterades en fraktur som nu måste opereras. Kvinnan är besviken över att ha gått med smärta under så lång tid utan att veta vad orsaken varit. Åtgärd: Anmälaren har varit i kontakt med vårdgivaren, utrustningen var trasig den dag hon genomgick röntgenundersökning. Förvaltningen lämnar information om möjligheten att söka ekonomisk ersättning via Löf. Ärendet avslutas därefter.

Epost **Primärvård** V1810-0642754 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Tillgänglighet En kvinna som satte och väntade i ett väntrum vid en vårdcentral togs inte emot av en läkare som informerade att denne inte kunde hjälpa henne för att läkaren skulle gå till en jourmottagning i stället. Åtgärd: Förvaltningen har vid upprepade tillfällen försökt ringa anmälaren som inte svarat. Anmälaren saknade e-postadress och därför har förvaltningen inte kunnat kontakta henne skriftlig. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0647154 Moses Hadi Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Vård, bemötande, journal En man med svår kronisk smärtproblematik anser att personal vid en vårdcentral har fördröjt hans vård samt gett honom ett otrevligt bemötande. Han anser vidare att hans journaler har manipulerats av vårdcentralen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0649257 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Husläkaren är ovillig att sända remiss En man är besviken över svårigheterna att få remiss från husläkaren. Mannen har sett sig tvungen att byta vårdcentral för att få mer hjälp. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0649854 Moses Hadi Vård och behandling Diagnos Vårdansvar Fast vårdkontakt	Diagnos och kontinuitet i vården En man efter en långvarig kontakt med vården inte har fått någon diagnos och behandling. Mannen själv har googlat sig fram till en diagnos som senare bekräftades av vården. Han är kritisk till att han under många år träffat ett flertal läkare som ingen var insatt i hans vård. Han anser att dagens vårdsystem är under all kritik och något borde förändras på politisk nivå. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att avsluta ärendet då mannen inte är kritisk mot någon specifik vårdgivare.
Epost **Primärvård** V1810-0650054 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Otrevligt bemötande En man har synpunkter på en sjuksköterskas bemötande vid en reception på en vårdcentral som inte bokade ett snabbt besök trots att mannen hade mycket smärtor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1810-0650469	Tua Myhrman	Svårt att få journalkopior En kvinna fick inte tag i sina journaler sedan en vårdcentral bytt regi. Kvinnan efterfrågade journalkopiorna flera gånger men fick till svar att det nog var omöjligt att få tag i dem. Kvinnan upplevde att journalerna hade slarvats bort, detta innebar problem för henne då hon inte kunde visa upp dem för sitt försäkringsbolag som bevis på att hon fått vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon slutligen fått tag på journalkopiorna, men att det tagit en månad och att det löste sig efter att hon informerat om att hon anmält ärendet till patientnämnden. Hon önskar därmed avsluta ärendet men att det registreras i statistiken. Ärendet avslutas.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		
Epost **Primärvård** V1810-0651954	Moses Hadi	Bemötande En kvinna har synpunkter på att hon har blivit dåligt bemött av en vårdcentral. Åtgärd: förvaltningen har informerat anmälaren om hur man går tillväga för att inkomma med en skrivelse. Anmälaren har tackat för informationen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Kommunikation Bemötande		
Epost **Primärvård** V1810-0657080	Daniela Carlsson	Dåligt bemötande och bristande sekretess En kvinna med smärta sedan tre veckor sökte närakutmottagning efter samtal med vårdguiden. Väl på plats möts kvinnan ett ifrågasättande kring vad hon gör där. Patienten upplevde brister i bemötandet och sekretess då hon behövde tala om sitt ärende vid receptionen där andra patienter kunde höra. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Kommunikation Bemötande		
Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Epost **Primärvård** V1810-0660880	Daniela Carlsson	Listning vårdcentral Kvinna som flyttat från ett landsting till ett annat blev avlistad på sin vårdcentral. Kvinnan ringde vårdcentralen angående detta och upplevde att hon fick ett dåligt bemötande och ingen förklaring till varför hon blivit avlistad. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Kommunikation Bemötande		

Epost **Primärvård** V1810-0663250 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Ofullständig utredning och behandling En man vistades tillfälligt utomlands och vårdades på sjukhus för andnöd och lunginflammation. Mannen har en lungsjukdom sedan tidigare. Han behandlades med stor respekt och uppmanades att söka fortsatt vård i Sverige. Mannen tog kontakt med sin vårdcentral. Han fick träffa tre olika läkare på tre dagar. Han fick dock inte den vård han önskade. Han fick antibiotika men ingen diskussion om framtiden eller ytterligare prover. Mannen undrar hur han ska gå tillväga om han behöver syrgas i hemmet. Åtgärd: Diskussion med mannen angående hans förväntningar på sjukvården. Uppmanar mannen att söka en besökstid hos läkare på vårdcentralen med framförhållning. Framföra vid bokningen att han vill diskutera prognos och sin oro kring framtiden med diagnosen. Mannen har sökt akuta tider på vårdcentralen vilket kan förklara att han upplever att de inte gått till botten med hans diagnos, utan endast gett tillfällig hjälp. Anmälaren nöjd. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0663749 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Svårt att få tid hos läkare vid vårdcentral Anmälaren beskrev hur svårt det var att få tid hos läkare vid vårdcentral. Läkartider finns först två veckor fram i tiden. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren. Anmälaren uppgav att hon varit i kontakt med vårdcentralen och då fått en läkartid. Hon önskade inte att förvaltningen inhämtade yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0663954 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Vård och behandling Behandling	Nekat besök och behandling En man framför att hans anhörig nekades besökstid samt behandling för att hon kom fem minuter för sent till en läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren verkar vara nöjd med att hans ärende har registrerats och använts i statistiken. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0666480 Daniela Carlsson Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Kontroll av identitet brustit på vårdcentral Kvinna varit på vårdcentral och fick ett resultat på en undersökning som hade utförts på en annan patient. Vid ett annat tillfälle lämnade kvinnan ett prov och inga personuppgifter hade noterats på provet vilket kan ha lett till en förväxling av prover. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1810-0666850	Anna Arengård	Frågor kring sjuktransport Frågor har inkommit från en man kring sjuktransport (tidigare liggande persontransport).
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Sjuktransporterna koordineras från SLLs prioriterings- och dirigeringstjänst på SOS Alarm. Sjuktransport beställs i första hand genom formulär på webben. Vårdgivare kan även beställa sjuktransport genom att ringa till SOS Alarm. Sjuktransport kan även beställas av invånaren. Beställning görs då via telefonen till SOS Alarm. Transporten är kostnadsfri för patienten. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0668172	Sari Kokkonen Nassef	Fick ingen hjälp för sina besvär En kvinna har kontaktat förvaltningen med anledning av att hon har besvär som hon inte får hjälp med. Hon har genomgått slätröntgen- och magnetkameraundersökning men fick bara besked om att hon skulle fortsätta med smärtstillande läkemedel.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kvinnan trots flera kontaktuppmaningar inte hörts av, avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0669280	Daniela Carlsson	Svårt att få tid på vårdcentral Kvinna som försökt få en läkartid på en vårdcentral en längre tid men hänvisades till att återkomma nästa månad för att få en tid längre fram. Kvinnan upplever att vårdcentralen satt i system att inte sätta upp patienten på väntelista för att kringgå vårdgarantin. Hon har god upplevelse av personalen som arbetar på vårdcentralen och känner sig väl omhändertagen när hon väl fått en tid.
Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0670569	Tua Myhrman	Synpunkt rörande 24-timmarsregeln En kvinna blev magsjuk en söndag kväll, hon avbokade sin tid på vårdcentralen som var på måndag morgon. Återbudet kom dock in för sent och kvinnan debiterades för patientavgiften. Kvinnan ifrågasätter detta och undrar vad som är ett giltigt skäl om inte magsjuka.
Ekonomi Patientavgifter		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kompletterande skrivelse inte inkommit avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Primärvård** V1810-0670772 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekas blodprovstagning av olika toxiska ämnen från höftprotes En kvinna har fått en höftprotes inopererad utomlands. Höftprotesen innehåller bland annat ämnena kobolt och krom. Kvinnan skulle nu vilja göra en blodprovsundersökning för att kontrollera hur höga halter av dessa ämnen hon har i blodet, vilket läkaren på vårdcentralen nekat till att göra. Kvinnan har det senaste året varit mycket trött och ofta förkyld och misstänker att det kan vara dessa ämnen från höftprotesen som påverkar hennes hälsa. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnans läkare informerade henne om att dessa prover tas inte på vårdcentralen utan hon får vända sig till privat laboratorium och bekosta dem själv. Kvinnan vände sig till ett speciallaboratorium som utförde blodanalyser av toxiska ämnen. Speciallaboratoriet kunde dock inte utföra själva blodprovstagningen, men de skickade provrör till kvinnan för att hon skulle kunna ta proverna på vårdcentralen. Där ville man inte utföra provtagningen eftersom det inte fanns någon remiss och de visste inte hur proverna skulle hanteras. Kvinnan fick information om att begära en annan medicinsk bedömning av specialistläkare gällande höftprotesen alternativt att kontakta laboratoriet som skulle analysera blodprovet och fråga om de kunde rekommendera någon mottagning som var villig att ta dessa prover. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.
Epost **Primärvård** V1810-0671054 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Tillgänglighet En kvinna framför att hon har väntat flera månader för att boka en besökstid vid en vårdcentral. Vårdcentralen har uppmanat henne att återkomma om ett par veckor för att ens få möjlighet till att boka tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar enbart att hennes synpunkter ska synas i statistiken och inte önskar gå vidare med ärendet. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1810-0676554 Moses Hadi Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Lång väntetid i väntrum	Utebliven behandling samt lång väntetid En kvinna har synpunkter på att hon inte har fått vård och behandling för sin smärta vid en närakutmottagning. Hon har också synpunkter på den långa väntetiden innan hon fick träffa en läkare. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som ska fundera i fall hon vill gå vidare med sitt ärendet och i så fall inkommer hon med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1810-0677272 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande utredning av sköldkörtelbesvär En kvinna anser att läkarna tar för lätt på sköldkörtelbesvär. Kvinnan fick inte fullständig utredning av sina besvär på vårdcentralen och remitterades till specialistläkare som sedan inte utredde vidare utan hänvisade tillbaka till vårdcentral eftersom hen ansåg att kvinnan var för frisk. Kvinnan mår dåligt och tycker inte att läkarna tar sköldkörtelproblem på tillräckligt stort allvar utan viftar bort patienterna och säger att de är friska. Hon menar att hennes liv går på halvfart och att hon sannolikt måste acceptera faktumet att hon inte kommer att få hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Primärvård** V1810-0677634 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Synpunkter på psykiatrisk vård En kvinna har synpunkter på att hon inte får den vård hon behöver på en vårdcentral. Hon vill ha ett läkarintyg och att kurator kommer hem och hjälper henne. Åtgärd: Kvinnan ämnade att återkomma med underskriven anmälan men har inte hörts av. Ärendet avslutas därmed.
Epost **Primärvård** V1811-0686580 Daniela Carlsson Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Receptförskrivning försenad på grund av patient hänvisas fram och tillbaka mellan två vårdcentraler En anmälare behövde nytt recept på medicin. Anmälaren hade nyligen bytt vårdcentral. Anmälaren ringde både till den vårdcentral han bytt till och till den tidigare vårdcentralen men hänvisades fram och tillbaka. Det gjorde att det dröjde flera dagar innan anmälaren kunde få sitt recept. Anmälare upplevde också brister i bemötande när han påtalade problemet till personalen på en av vårdcentralerna. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1811-0688654 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Undersökning och behandling En man framför att han inte fått rätt diagnos och därmed utebliven behandling för sina besvär av en läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har saknat telefonnummer. Förvaltningen har skrivit till anmälaren och uppmanat honom att kontakta förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0690854 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Intyg	Nekad undersökning samt läkarintyg En man har synpunkter på att han har nekats undersökning samt läkarintyg vid en vårdcentral. Åtgärd: Vid samtal med anmälaren har förvaltningen kommit överens med honom att han återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1811-0694754 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bemötande och utredning En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande vid en vårdcentral samt att läkaren inte gjort någon utredning om hennes smärtor. Hon är också kritisk till att läkaren inte har lyssnat på henne. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0697254 Moses Hadi Vård och behandling Diagnos	Diagnos En man framför att hans fru på grund av felbedömning inte har fått en rätt diagnos av en läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om Löf (patientförsäkringen) samt om Vårdgarantikansliet. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0697354 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bemötande samt provtagning En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande samt att hon inte fick hjälp med en provtagning. Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren har framkommit att hon vill träffa läkaren först innan hon bestämmer sig för att gå vidare med ärendet. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0701257 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Nekades läkarbesök på vårdcentral En kvinna bokade tid hos husläkare och beskrev sina besvär för sjuksköterskan. När hon kom till läkaren gjorde inte läkaren någon undersökning utifrån besvären utan menade att de skulle läka ut av sig självt. Kvinnan är upprörd då hon sökte läkare för att hon är bekymrad över besvären. Att läkaren avvisade hennes önskan om undersökning kändes inte bra. Åtgärd: Anmälaren har själv tagit kontakt med verksamhetschefen och skrivit ett brev som hon önskar få svar på. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen, anmälaren uppmanas återkomma om något svar från vården inte kommer.
Epost **Primärvård** V1811-0701377 Johan Karlsson Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekades vård på vårdcentral för att patienten inte ville lista sig Patienten nekades vård på vårdcentral för att hon inte ville lista sig. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1811-0701854 Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till	Moses Hadi	Ingen vård och behandling för smärtor En man är stark kritisk till att vården inte har lyssnat på honom samt att han inte fått vård och behandling för sina smärtor av läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Förvaltningen har enligt anmälarens önskemål skickat en anmälningsblankett till honom. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0703854 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Vård och behandling Intyg	Moses Hadi	Kommunikation, behandling samt Intyg En kvinna har framfört synpunkter på respektlöst och kränkande bemötande av läkare vid en vårdcentral. Kvinnan anser att hon inte har fått rätt behandling samt att läkaren skrivit felaktiga uppgifter i ett intyg skickat till försäkringskassan vilket lett till utebliven sjukpenning. Åtgärd: vid kontakt med anmälaren har hon informerat att hon varit i kontakt med ansvarig chef men inte fått något svar som hon var nöjd med. Förvaltningen har informerat att hon kan inkomma med en underskriven anmälan i fall hon önskar få ett skriftligt svar. Anmälaren tror inte att hon vill göra detta. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0705957 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Christina Hegefjärd	Fick inte vaccinera sig på närakut En kvinna besökte närakutmottagning, hon hade försäkrat sig om tider för vaccinering via 1177. Men hon nekades vaccination med hänvisning till att mottagningen inte vaccinerade detta år. Hon är arg och besviken då hon fått felaktig information och dessutom blivit otrevligt bemött i receptionen när hon kom till mottagningen. Receptionisten menade att hennes uppgifter var felaktiga. Åtgärd: Anmälaren informerar att hon fått en ursäkt från verksamhetschefen och att information på 1177 är borttagen. Hon är nöjd med det och ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1811-0706179 Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Minna Rimbe	Lång väntan på läkartid En kvinna fick lång väntetid till en ny husläkare. Kvinnan hade hjärtbesvär och kunde inte få en egen husläkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelsebrev. Förvaltningen har inte lyckats att kontakta anmälaren inom en månad per telefon eller e-post. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1811-0706957 Christina Hegefjärd Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Närakutmottagning stängde i förväg En kvinna besökte husläkarjour sent på kvällen, en halvtimme innan de skulle stänga. Hon blev avvisande bemött, fick information om att de snart skulle stänga och eventuellt hann läkaren undersöka henne. Hon ifrågasätter varför inte mottagningen har öppet enligt information på hemsida och 1177. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1811-0707969 Tua Myhrman Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Bristande kommunikation och nekad hjälp En kvinna bokade tid vid en vårdcentral via 1177 Vårdguiden. När hon betalat i kassan och träffade en distriktssköterska informerades hon på ett otrevligt sätt om att hon inte kunde få hjälp med det hon önskade. Sjuksköterskan informerade kvinnan om att hon behövde boka läkartid men när kvinnan gick till kassan för att göra detta fick hon veta att hon måste ringa. Kvinnan undrar varför hon inte blivit informerad om den felaktiga bokningen tidigare, via telefon eller i kassan när hon betalade. Hon har också synpunkter på informationen på hemsidan och undrar om det är rimligt att bli nekad vård när man är orolig och på plats. Åtgärd: Då anmälaren, trots flera kontaktuppmaningar via e-post, inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1811-0709980 Daniela Carlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Bristande hantering vid journalföring En anmälare var på läkarbesök på vårdcentralen. Det saknas tillräcklig journalföring från läkarbesöket. Läkaren som anmälaren träffade är inte i tjänst vilket leder till att anmälaren inte kan få sin journal kompletterad. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1811-0710757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Missnöjd med vårdcentral och husläkare En man är missnöjd med sin vårdcentral och vill byta. Han tycker att det är svårt att få information om de vårdcentraler han väljer mellan och har bristande information om listningssystemet. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post då han inte lämnat något telefonnummer i sin anmälan. Information har lämnats om förfrågningsunderlaget för primärvård, men anmälaren är inte helt nöjd med svaret. Då han trots flera uppmaningar inte återkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Primärvård** V1811-0712580	Daniela Carlsson	Lång väntetid för läkarbesök på vårdcentral En anmälare ringde vårdcentralen för att få en läkartid då hon kände sig väldigt trött och nedstämd. Anmälare fick en tid sju veckor senare. Det är fortsatt svårt att få läkartid på vårdcentralen och anmälare får besked att ringa igen senare någon gång då nya läkartider släpps.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		Åtgärd: Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0713172	Sari Kokkonen Nassef	Omöjligt att kontakta vårdgivare för att meddela att man är fem minuter försenad En man menar att det är omöjligt att kontakta en mottagning och tala om att man är fem minuter försenad. Han har ett flertal gånger blivit försenad och försökt ringa mottagningen. Det är bara en telefonsvarare på och ingen lyssnar av det varpå han inte får möjlighet att träffa läkaren. Han blir dessutom debiterad uteblivet besök.
Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då mannen inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0717757	Christina Hegefjärd	Kurator ville inte återuppta samtalsbehandling En kvinna hade samtalsbehandling med kurator på vårdcentralen. Hon avbokade flera besökstider efter varandra och kuratorn ville sedan inte boka fler tider, hon menade att kvinnan var omotiverad till behandling. Anmälaren är av motsatt uppfattning.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via telefon och e-post. Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1811-0721374	Emma Lagerholm	Brister i delaktighet kring läkemedelsbehandling En kvinna som lider av psykisk ohälsa har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral som hon aldrig har träffat har skickat hem ett brev om eventuell utsättning av hennes läkemedel mot depression. Innan dess hade hon träffat en sjuksköterska på vårdcentralen som hade frågat hur hon mådde. Kvinnan ställer sig frågande till detta då hon anser att hon borde ha fått träffa en psykolog eller läkare som har mer utbildning om depression. Hon anser att hon behöver denna läkemedelsbehandling för sin överlevnad och blev mycket illa berörd över hanterandet från vårdcentralen. Kvinnan hade ett inbokat telefonsamtal med läkaren för att diskutera detta men läkaren ringde inte upp. Detta har resulterat i ökad svår ångest och hon ska nu byta vårdcentral.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel		

Epost **Primärvård** V1811-0727980 Kommunikation Information	Daniela Carlsson	Bristande information vid samtal med vårdcentralen En anmälare fick ett telefonsamtal av en sjuksköterska som sade att hon hade en diagnos utan att förklara vad det innebar. Hon fick veta att hon skulle lämna blodprover och att hon skulle starta en behandling men fick inte möjlighet att fråga vad diagnosen innefattade. Anmälaren blev ledsen och orolig då hon trodde att hon fått en allvarlig sjukdom. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0731834 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Uttag av läkemedel En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en vårdcentral inte skriver ut en årsförbrukning av ett läkemedel utan delar upp uttagen vid flera tillfällen. Detta medför en fördyring för kvinnan som är en fattig pensionär. Åtgärd: Då kvinnan inte återkommit med en underskriven anmälan, avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0733857 Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)	Christina Hegefjärd	Regler för hygien vad gäller arbetskläder En kvinna mötte vårdpersonal från en vårdcentral, dessa handlade mat i en affär intill vårdcentralen. Hon ifrågasätter om personal ska använda sina arbetskläder vid sådana ärenden. Åtgärd: Via e-post har anmälaren informerats om gällande hygienrutiner avseende arbetskläder i vården. Hon har inte återkommit med underskriven anmälan och ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1811-0736934 Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour	Siv Aronsson	Bemötande av sjuksköterska En kvinna besökte en husläkarjour och en sjuksköterska började gå igenom kvinnans journal och ifrågasatte det läkemedel som läkare nyss skrivit ut mitt bland patienterna i receptionen. Hon höjde rösten och sprang in till läkaren. Kvinnan är chockad och känner sig nedtryckt i skorna av att bli ifrågasatt inför 10 personer som inte har med hennes vård att göra. Åtgärd: Då anmälaren trots uppmaning inte återkommit, avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1811-0738579 Vård och behandling Behandling	Minna Rimbe	Oklarheter vid dödsfall En man hade flyttats från akutsjukhuset till korttidsboende och hans andning var ansträngt. Sonen påpekade detta och önskade att sjuksköterskan skulle se till honom. Sjuksköterskan tittade inte till honom alls och sa att han har fått morfin. Sjuksköterskan fick larm och lämnade platsen. Sonen väntade länge men ingen kom till hans far och sonen var tvungen att gå iväg. Några timmar senare ringde personalen att hans pappa hade somnat in. När sonen kom till korttidsboendet hade hans pappa matrester på hakan och i svalget vilket sonen blir undrade över eftersom han hade badats strax före och han var inte kontaktbar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Epost **Primärvård** V1811-0739054 Vård och behandling Intyg Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Moses Hadi	Nekat intyg samt dåligt bemötande En kvinna med långvarig sjukdomsbild har nekats sjukskrivning av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren var mycket kort och upplevdes av kvinnan som hotfull. Läkaren ville inte heller prata om medicinering som kvinnan var i behov av. Kvinnan bröt ihop och vände sig till en akut psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Primärvård** V1811-0739479 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Minna Rimbe	Influensaspruta i hemmet nekades En sängliggande kvinna i hög ålder önskade genom sin dotter influensaspruta i hemmet. Vårdcentralen kan inte erbjuda henne influensasprutan i hemmet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1811-0740050 Vård och behandling Undersökning/bedömning	Anna Arengård	Får ej adekvat utredning En kvinna med stora smärtor i fötterna får ingen hjälp. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Primärvård** V1811-0742269 Kommunikation Ej lyssnad till	Tua Myhrman	Fick tjata på sin vårdcentral En kvinna hade synpunkter på en vårdcentral. Hon menar att hon får ringa och tjata på vårdcentralen rörande sin vård. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar via e-post inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Primärvård** V1811-0742874 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Mycket missnöjd över läkarbesöket En man har synpunkter på hur han omhändertogs av en läkare vid en vårdcentral. Läkaren ska ha sprungit mellan olika patienter och ska ha velat skicka hem honom innan han ens hunnit berätta varför han var där. Mannen anser att läkaren var mycket nonchalant i sitt bemötande och när han berättade att han var missnöjd ska läkaren ha sagt att han kunde byta vårdcentral. Han har också synpunkter på att alla lampor släcktes ner i väntrummet så patienterna fick sitta i mörker 15 minuter innan mottagningen stängde. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1811-0748974 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Bevakning: Diskriminering	Emma Lagerholm	Brister i behandling och bemötande En man har synpunkter på att en läkare vid en husläkarjour inte hade tid att behandla hans åkomma. Han kände sig totalt avvisad från kliniken och upplevde sig diskriminerad. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Primärvård** V1811-0751069 Kommunikation Information	Tua Myhrman	Bristande information om influensavaccin Ett äldre par, där mannen hade svårigheter att gå, planerade att vaccinera sig mot den årliga influensan. Kvinnan ringde vårdcentralen och på telefonsvararen välkomnades till vaccination. Kvinnan gick också in på vårdcentralens hemsida före besöket för att kontrollera om det fanns någon särskild information där om vaccinet, vilket det inte gjorde. Paret tog därefter taxi till vårdcentralen, väl på plats möttes de av ett papper på dörren som informerade om att vaccinet var slut och vaccinationerna inställda. Kvinnan föreslog att vårdcentralen skulle lägga ut denna information på telefonsvararen och på sin hemsida men fick svaret att det inte var möjligt utan sköts centralt. Kvinnan menar att informationen runt influensavaccinationen varit bristande från alla håll efter att de äldre i befolkningen fått inbjudan till vaccination. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren är angelägen om att synpunkterna noteras men är inte intresserad av att inhämta yttrande. Ärendet avslutas.

Epost **Primärvård** V1811-0751179 Minna Rimbe Omvårdnad Kost,nutrition		Oklarheter med hemsjukvård En man vårdades av hemsjukvården och dottern anser att det blev många misstag med vårdinsatserna. Hon beskriver att hon fick instruera personalen hur saker skulle göras med tex. sondmatning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Förvaltningen har inte kunnat få kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1812-0756379 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling		Normal\2018-12-03 En man hade blivit tvingad till amputation av vänster underben. Anmälaren anser att läkaren på vårdcentralen inte vidtagit åtgärder i tid. Redan några år tidigare sökte han för smärtor i benet och fick diagnosen fönstertittarsjuka. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Anmälaren hade gjort IVO och LÖF anmälan. Hon skulle återkomma om det var aktuellt med anmälan. Har inte återkommit. Ärendet avslutas.
Epost **Primärvård** V1812-0759374 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		Får ingen information om provsvar eller behandling En man som har genomgått en undersökning via sin vårdcentral har inte fått svar på vad undersökningen visade. Han har kontaktat vårdcentralen flera gånger men ingen har ringt upp honom som utlovats. Han undrar även om fortsatt behandling och han behöver receptförnyelse inom kort. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1807-0462449 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		Följde inte överenskommelse om spärr av journal Enligt anmälaren följde inte vårdgivaren överenskommelse om spärr av journal. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att anmälaren begärt och fått sin journal spärrad. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1808-0489070 Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Resultat	Catarina Cassel Rydholm	Kontrast utanför ven orsakat besvär En kvinna som gjorde kontraströntgen fick kontrastvätska utanför venen vilket orsakat kvarstående svullnad och smärta. Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschef på röntgen. Hon beskriver de kontroller och det tillvägagångssätt som används vid röntgen med konstrast intravenöst. Undersökningen beskrivs vara av god kvalitet vilket torde innebära att om kärlet brustit har det skett i ett sent skede av injektionen. Hon beskriver att hon framledes kommer att bli noggrannare med att försäkra sig om att patienter förstår vad det innebär om injektionen gått utanför kärlet. Hon tar till sig av att anmälaren upplevt sig nonchalant behandlad. Röntgenläkare beskriver att kärlet kan läcka efter utförd injektion. Ärendet är registrerat i deras avvikelsehanteringssystemet och hanterat enligt rutin. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1808-0514079 Ekonomi Patientavgifter	Minna Rimbe	Oklarhet med faktura som kom i efterhand En äldre kvinna gjorde en röntgenundersökning i början av året. Först fem månader senare kom en faktura på besöket. Hon har inte kvar kvittot från besöket men tror att hon betalat vid besöket. Hon har hört att många fått faktura långt efteråt och får inget bra svar av vården mer än att de haft datatrassel. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från röntgenavdelningen. Där beskrevs att avdelningen har anpassat sig till landstigets regelverk att hantera en administrativ kassa-hantering på rätt sätt. Röntgenavdelningen gick ta över hanteringen av patientavgifter från landstiget från årsskiftet. Ändringen handlade om att vårdgivaren ska kunna erbjuda betalning med kort, kontant eller med faktura. Det blev fördröjning med hantering av fakturor. Patienterna ska vara informerade om att fakturor kommer att skickas när faktureringssystemet är i gång och vårdgivaren beklagar över anmälarens frustration. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon anger att hon fick ingen information om att faktureringen kommer att fördröja. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1809-0595377 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Journalkopior skickas inte hem En kvinna ville få journalkopior från en röntgenklinik skickade till sin folkbokföringsadress. Hon informerades om att hon skulle komma och hämta dem på plats. Kvinnan ifrågasatte detta. Åtgärd: Förvaltningen begärde ett yttrande från vårdgivaren som svarade kort att man nu skickat hem de begärda röntgenhandlingarna. Av det kompletterande yttrandet framförde verksamhetschefen att man som regel i första hand hänvisar till remitterande instans för att få en kopia av journalerna där patienten får möjlighet att ställa frågor gällande röntgenutlåtandet. I de fall en patient begär en kopia av ett utlåtande ska patienten antingen hämta ut det mot legitimation eller få det hemskickat till folkbokföringsadressen i ett rekommenderat brev. Man beklagar att receptionisten i detta fall inte kände till rutinen och att detta medförde en förlängd handläggning. Man uppdaterar nu rutinen i verksamhetens ledningssystem och kommunicerar den till alla anställda. Anmälaren nöjde sig med yttrandet och ärendet vid förvaltningen avslutades därför.
Skrivelse **Privata laboratorier** V1801-0037757 Christina Hegefjärd Vård och behandling Diagnos	Diagnostisering vid magnetröntgenundersökning En man ifrågasätter utlåtandet från en röntgenundersökning där hans ryggbesvär fick en diagnos som han inte är nöjd med. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef och kvalitetssamordnare på röntgenenheten hänvisas till remittenten. Anmälaren har fått kontakt med denna och ska få förklaringar vid ett möte. Ärendet avslutas därmed.
Skrivelse **Privata laboratorier** V1809-0547449 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Dataintrång	Logguppgifter Anmälaren uppger att personal olovligen läst patientjournal hos andra vårdgivare. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att denne chef och anmälaren tidigare haft kontakt i frågan. Av yttrandet framgick att anmälarens journaler är spärrade. Ärendet avslutat.

Skrivelse		Kvarstående tinnitus efter magnetkameraundersökning
Privata laboratorier		En man genomgick en magnetkameraundersökning efter en knäskada och hade hörlurar med musik under undersökningen. Ljudet var väldigt högt och efter undersökningen har han en kvarstående tinnitus som irriterar honom.
V1810-0666357	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: I yttrande från kvalitetssamordnare beklagades anmälarens upplevelse som registrerats i mottagningens avvikelsesystem för utredning och hantering enligt rutiner. Då anmälaren inte sa till personalen vid det aktuella tillfället har det varit svårt att utreda vad som gått fel. Personalen har till ansvar att kontrollera med patienten att ljudnivån är acceptabel och att hörselskydden placerats korrekt. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Yttrande i tid P2 2018		
Yttrande i tid 2018		
E-post -> Skrivelse		Undersökningsresultat sparades inte
Privata laboratorier		En kvinna fick besked efter utförd datortomografiundersökning att det ev. fanns en del blödningar i hjärnan men läkaren kunde endast läsa bedömningen från röntgenläkaren. Bilderna gick inte att öppna och behövde vidaregranskning av neurokirurgen. Kvinnan fick åka in på sjukhuset och vänta hela dagen på kliniken och övernatta i stort rum bakom skärmar då det inte fanns plats på hela sjukhuset.
V1801-0038279	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från röntgenkliniken. Där beskrevs att händelseanalys har gjorts av medicinskchef och kvalitetschef. Granskningen av händelserna visade att akutsjukhuset inte var ansluten till SLL:s bildarkiv i den aktuella månaden utan hade rutiner för personalen på akutsjukhuset som skulle ha kontaktat röntgenföretaget för att kunna föra över bilderna på begäran. Händelseanalysen visade att akutsjukhuset hade fattat beslut att avvakta med koppling till bildarkivet trots kända risker och att personalen på akutsjukhuset inte följde rutinerna att begära överföring av bilderna. Akutsjukhuset kommer att ansluta sig till bildarkivet vilket löser liknande problem i framtiden permanent. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som att hon är nöjd med yttrandet och att åtgärder har gjorts som löser problem med bilderna i framtiden. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1806-0389279 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos	Propp i benet missades En man hade fått ont i benet och den svullnade upp. Han skickades till röntgenundersökning på en specialistklinik. Det hittades inget fel men problemen fanns kvar. Undersökningen gjordes om på ett annat ställe och då visade det sig att det fanns en stor djup ventrombos/ propp i benet som orsakade svullnaden. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från röntgenkliniken. Där beskrevs att ultraljudsundersökning utfördes och resultat av undersökningen avges samma dag. Det finns inga tecken på DVT /djup ventrombos så långt man kan bedöma med ultraljud. Radiologen eftergranskade undersökningen efter anmälan med samma resultat och inget nytt uppvisades och i utlåtandet rekommenderades komplettering med flebografi / undersökning av vensystemet om symtomen fanns kvar. Anmälan har rapporterats till klinikens avvikelsesystem och ärendet hade handlagt enligt rutin. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1807-0472277 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Sekretessbrott via datorskärm Under ett besök hos specialistläkare fick anmälaren via skärmen på datorn tillgång till en annan patients sjukhistoria. Mannen blev upprörd då även skyddade uppgifter röjdes. Åtgärd: Förvaltningen inhämtade ett yttrande och av det framkommer att vårdgivaren informerat de anställda om vikten av att möbleringen inte medför att patienter kan se datorskärmar. Man har också köpt in sekretessfilter att sätta på alla skärmar. Vidare har man kontaktat det företag som distribuerat vårdgivarens dataprogram i syfte att få till en förändring i systemet i kommande mjukvaruuppdateringar. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1808-0479357 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Ingen kunskap fanns om spärr av journal En kvinna som besökte en mottagning i specialistvård önskade att hennes journal skulle spärras. Receptionisten hade dock ingen kunskap om hur detta skulle gå till och när annan personal tillfrågades var också de okunniga. Kvinnan menade att ingen chef fanns tillgänglig för att besvara hennes frågor och att ingen klagomålsblankett fanns på mottagningen. Åtgärd: I svaret från verksamhetschef beklagades att personal på mottagningen inte hade kunskap om spärr av journal. Skriftliga rutiner finns, dessa ska nu lyftas för förnyad genomgång i personalgruppen så att händelsen inte upprepas. Ett samtal med anmälaren har genomförts. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1808-0520869 Tua Myhrman Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Bristande språkkunskaper vid provtagning En man besökte ett provtagningslaboratorium två gånger efter läkarbesök på en vårdcentral. Mannen upplevde att kommunikation mellan honom och personalen inte var möjlig på grund av personalens bristande språkkunskaper i svenska. Mannen menar att personalen inte kunde tolka läkarens provbeställning vid ett av besöken. Enligt honom tolkades beställningen som att det skulle tas blodprov i halspulsådern, han protesterade och förklarade att läkaren måste mena topsning i svalget. Mannen avbröt besöket och kontaktade därefter vårdcentralen som bekräftade att läkaren beställt topsprov i svalget. Mannen tycker att de bristande språkkunskaperna och tolkningen av provbeställningen utsatte honom som patient för risker. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen för laboratorieverksamheten. Hon beklagade att anmälaren upplevt ett dåligt bemötande på grund av att provtagaren uttryckt sig på dålig svenska. Hon informerade om att aktuell provtagare har arbetat inom svensk sjukvård under flera år, att hen är legitimerad biomedicinsk analytiker och därmed har formell utbildning för de arbetsuppgifter hen utför. Hittills hade inga klagomål inkommit rörande provtagarens sätt att utföra sitt arbete. Chefen informerade vidare om att händelsen hade diskuterats på arbetsplatsen och med den berörda medarbetaren. Avvikelse hade skrivits på händelsen för att förebygga att liknande inträffar igen. Som åtgärd kommer verksamheten att be medarbetarna att uppmärksamma otrygga patienter på deras rätt att efterfråga annan provtagare om de märker att de har svårt att kommunicera med patienten. Det aktuella fallet kommer även att vara del i det diskussionsunderlag som verksamheten använder sig av i bemötandeutbildning. Chefen förklarade att verksamheten kommer att fortsätta att ha medarbetare med utländsk bakgrund och om det föreligger behov av språkstöd för medarbetare kommer verksamheten att stötta i denna utbildning. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1808-0528769 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Röntgensvar missade skada En man röntgade foten efter att först ha besökt sin vårdcentral. Mannen misstänkte att han hade en fraktur i benet. Enligt röntgensvaret fanns det ingen fraktur. Eftersom mannen inte blev bättre besökte han en annan läkare, ytterligare röntgenundersökning gjordes. Han fick därefter information om att han hade en fraktur och att man kunde se det på bilder från den första undersökningen. När mannen kontaktade sin vårdcentral om detta hänvisade hon till att röntgenläkaren gjort fel, röntgenläkaren menade å andra sidan att det var läkarens fel som skrivit röntgenremissen på ett visst sätt. Mannen undrar om inte den som är ansvarig för röntgensvaret ska titta på alla aspekter när bilderna analyseras. Åtgärd: Yttrande inhämtades från medicinskt ansvarig vid röntgenverksamheten. Han förklarade att då informationen i den första remissen inte beskrev var patienten hade sina besvär så hade radiologen vid första undersökningstillfället gjort bedömning enligt befintlig remissinformation och därmed missat fraktur som var belägen i annan kroppsdel. Ärendet var registrerat i verksamhetens avvikelsesystem och handlagt enligt rutin. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** V1810-0680457 Christina Hegefjärd Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Husläkaren får inte provsvar med automatik En man har vid två tillfällen lämnat blodprov på sin vårdcentral. Några provsvar har inte kommit husläkaren till del, laboratoriepersonal har hänvisat mannen till att husläkaren själv kan ringa upp för att få svaren. Åtgärd: I yttrande från verksamhetschef beskrivs hur företaget hanterar prov och provsvar och här finns många frågetecken kring posthantering då provsvaren sänts som papperssvar vilket inte är optimalt. Adresserna till remitterande enhet var inte kompletta vilket gjorde att elektroniska svar inte kunde sändas. En avvikelserapport är skriven och kontakt har tagits med postdistributör för att utreda vad som hänt. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Epost **Privata laboratorier** V1810-0604350 Anna Arengård Vård och behandling Resultat	Tinnitus efter undersökning med röntgen En man genomförde en undersökning med magnetröntgen för att undersöka ett knä. Mannen hade hörselskydd. De fungerade dock bristfälligt eller om de inte satt på som de skulle. Mannen utvecklade tinnitus på ena örat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1510-0558034 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti	Lång väntan på neuropsykiatrisk utredning En man har kontakt med en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och en remiss har skrivits för att han ska få en neuropsykiatrisk utredning. Mannen har väntat ett halvår utan att bli kallad. Åtgärd: Ärendet lyftes med andra ärenden i ett principärende gällande att vårdgarantin inte efterlevs. I återföringen framkommer att arbetet har intensifierats med att åtgärda kösituationen vid barn- och ungdomspsykiatriska enheten. Vårdgivaren köper utredningar från privata utförare men planerar att anställa fler psykologer för att klara behovet med egna resurser. Alla barn/familjer som inte kunnat erbjudas tid inom vårdgarantigränsen får information om vårdgarantikansliet skriftligen. Vårdgivaren har annan beställare men vårdgarantikansliet gäller för hela landstinget. Patientnämndens förvaltning hoppas att vidtagna åtgärder leder till förbättringar men kommer att bevaka ärendeutvecklingen på området och om klagomålen ökar tas beslut om nytt principärende. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1709-0538334 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Bristfällig tillgänglighet En kvinna har synpunkter på att hon bollats mellan olika psykiatriska mottagningar och ingen tar ansvar för att erbjuda henne en tid. Efter en utredning och diagnos skulle en remiss skickas men en otrevlig person på den mottagning hon remitterats till avfärdade hennes önskan om en besökstid. Denne person var nonchalant och ovillig att leda henne rätt. Åtgärd: Medicinskt ansvarig överläkare uppger att handläggningen har varit korrekt vid den första mottagningen då kvinnan först måste genomgå en basutredning. Den utmynnade i att en remiss skickades till en annan mottagning för att kvinnan skulle genomgå en neuropsykiatrisk utredning. Hon valde dock att göra utredningen inom den nationella vårdgarantin hos annan vårdgivare. Problemet med fördröjning av utredning och behandling på grund av oklara besked är allvarligt och den osäkerhet och vanmakt som drabbat anmälaren är inte acceptabelt. Vårdgivaren har förbättrat sina rutiner så att liknande situationer inte ska behöva uppstå igen.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1710-0609534 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Inställda besök och byte av läkare En ung kvinna fick ofta inställda besök med kort varsel vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Hon fick inte samma läkare och fick berätta sin sjukhistoria flera gånger, vilket varit svårt vid psykisk ohälsa. Ibland visste inte den hon skulle träffa att patienten satt i väntrummet. Modern anser att vården vid BUP-mottagningen präglades av stor brist på kontinuitet. Åtgärd: Enhetschef beklagar att kvinnan och hennes föräldrar blivit lidande på grund av att personal varit sjukskriven, vilket inneburit kort varsel för avbokning av besök. Tyvärr kan inte alltid vårdgivaren erbjuda samma läkare under en vårdkontakt. En av läkarna var under specialistutbildning under en begränsad tid, några var inhyrda och någon hade en längre tids sjukskrivning. Flera av de omnämnda personerna som nämnds i skrivelsen finns inte kvar på mottagningen och kan således inte erbjudas möjlighet att yttra sig. Modern har tagit del av yttrandet och anser att vårdgivaren måste arbeta mer med läkarkontinuiteten samt ta fram rutiner så patienter inte blir bortglömda i väntrummet. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1710-0662834 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Får inte kontakt med personal En kvinna vistades under några dagar vid en psykiatrisk heldygnsvårdsavdelning och kom i kontakt med en kvinnlig skötare som hon senare, efter utskrivning, ville ha kontakt med. När kvinnan ringer till avdelningen vill ingen låta henne tala med skötaren. Åtgärd: Kvinnan får kontaktuppgifter till chef på avdelning då hon önskar kontakt med en mentalskötare som hon önskar ska hjälpa henne med att förtydliga en journalanteckning. Inga ytterligare åtgärder önskas. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1711-0676754 Moses Hadi Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Kommunikation Dokumentation i journal Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Felaktiga uppgifter i journal En kvinna anser att en läkare med språkförbistringar vid en psykiatrisk mottagning har skrivit felaktiga uppgifter i hennes journal så att socialtjänsten har omhändertagit hennes barn. Hon vill inte att mottagningen längre skriver negativt om henne. Hon önskar träffa en överläkare som kan friskförklara henne. Åtgärd: Yttrande har inkommit från chefsöverläkare som beklagat att patienten känt sig orättvist behandlad av kliniken. Avsikten har hela tiden varit att försöka hjälpa människor till ett bättre liv och inte tvärt om. Läkaren som patienten har synpunkter på arbetar inte längre vid kliniken varför man inte lyckats inhämta hans syn på det som inträffat. Därför är det väldigt svårt att bemöta de sakfrågor patienten tagit upp i sin skrivelse. Det som ju ändå är positivt är ju att patienten verkar tycka att sin nuvarande läkare är en positiv person. Förslaget är därför att patienten tar upp dessa frågor med sina nuvarande vårdkontakter och försöker få mer klarhet där. Chefsöverläkaren kommer att i förhand informera nuvarande läkare om patientens skrivelse så att på så sätt ska bli lite lättare för patienten att ställa sina frågor. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1711-0694634 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Ofullständig behandling En anhörig har synpunkter på att en man inte får rätt behandling vid en psykiatrisk mottagning. Denne anser att vårdgivaren inte följer upp behandlingen och tror även att vårdplan saknas. Det ges heller ingen personlig hjälp. Åtgärd: När mannen inte var nöjd informerades denne om att han kunde få hjälp att söka till en annan klinik. De andra mottagningarna inom kliniken har inte heller möjlighet att erbjuda samma läkare vid varje kontakt och alla har samma arbetssätt. Vårdgivaren kräver att mannen kommer på besök och tar de prover som behövs för att recept ska skrivas ut. Sektionschef beklagar om kommunikationen om detta varit otydlig. Mannen har erbjudits gruppbehandling men avböjt detta. Han är välkommen att komma på kontroll och receptförskrivning för att inte behöva vara utan medicin men vårdgivaren har ingen möjlighet att erbjuda kontakt med någon av de andra mottagningarna på kliniken. Mannen är inte nöjd och uppger att han varit med på tre gruppsamtal men tyckte det var meningslöst då den kunskap som gavs redan var känd. Däremot saknas individuell hjälp och stöd då alla personer inte har samma behov och det inte räcker med bara medicinering. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1711-0713734 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Ofullständig vård, läkemedel m.m. En dotter till en kvinna som har kontakt vid en psykiatrisk mottagning anser att vårdgivaren inte tillser att modern tar sina läkemedel. Hon har svårt att klara detta själv. Dottern önskar att vårdgivaren sammankallar ett möte med bland annat kommun för att göra en samordnad individuell plan. Åtgärd: Läkare skriver att anhörigs klagomål är befogat. Kvinnan är i behov av insatser från flera håll, både kroppsligt och psykiskt för att må så bra som möjligt. Kvinnan fick ett nytt boende men på grund av förhöjd ångest planeras inläggning inom heldygnsvården för genomgång av medicin och stabilisering. Vårdgivaren vill även kunna genomföra en vårdplanering med samordnad individuell plan (SIP). Dottern har inte framfört några ytterligare synpunkter men meddelat att moden fått en cancersjukdom. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1711-0714934 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande	Bemötande från mentalskötare En kvinna har synpunkter på att en skötare vid en psykiatrisk avdelning kallar henne för en manipulativ psykopat. Detta medförde att hon tappade behärskningen och slog sönder ett dörrfönster. Det var andra gången som han kränkte henne. Åtgärd: Medicinskt ansvarig överläkare har fått information om att kvinna önskade få med sig en väska med en lång axelrem in på avdelning en kväll. På grund av säkerhetsskäl är det inte tillåtet då risk för självskada kan finnas. Enligt uppgift hade kvinnan vårt att acceptera dessa regler och sparkade i affekt sönder en glasruta och hotade även en mentalskötare. Nästkommande morgon medverkade anmälaren inte på ett adekvat sätt vid försökt till samtal, vilket medförde utskrivning och erbjudande om uppföljande kontakt vid öppenvårdsmottagning. Vården bedömts ha bedrivits i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Kvinnan har tagit del av yttrandet och anser att vårdgivaren behöver ha professionell personal som inte kränker personer. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1711-0729050 Anna Arengård Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Lång väntan på läkarutlåtande En kvinna blev lovad ett läkarutlåtande till försäkringskassan av en läkare på en psykiatrisk mottagning. Detta var för flera månader sedan men hon har fortfarande inte fått utlåtandet, trots påtryckningar. Åtgärd: I inhämtat yttrande från den berörda läkaren framkommer att hon beklagar den oväntat långa handläggningen, vilket helt berodde på arbetssituationen. Läkaren har bett anmälaren om ursäkt per telefon. Flera åtgärder har vidtagits för att på sikt minska risken att den här typen av förseningar uppstår i hennes arbete framöver. Det utlovade utlåtandet är utfärdat. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1711-0731934 Siv Aronsson Kommunikation Ej lyssnad till	Bemötande på akutmottagning En kvinna har synpunkter på bemötandet av personal vid en psykiatrisk akutenhet. Hon har en funktionsavvikelse och har svårt med att kommunicera och önskar bildstöd vid besök för att förstå vad personal säger. Hon har även blivit nekad sjukresa trots att hon har färdtjänst. Åtgärd: I ett genmäle beklagar sektionschef att kvinnan fått felaktig information om rätten till sjukresa och tackar för att frågan om införande av bildstöd har väkts. Kvinnan har därefter uttryckt besvikelse över att en psykiatrisk akutmottagning inte har infört bildstöd då det underlättar kommunikationen med funktionshindrade personer.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1712-0784634 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Vård och behandling Information Bevakning: Läkemedel	Bristande återkoppling kring behandling En kvinna remitterades från en specialistmottagning till psykiatrin för över ett halvår sedan. Efter att ha träffat en sjuksköterska och en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning upphörde dock kontakten från mottagningen. Anmälaren undrar när hon kommer att kallas för behandling och hur planeringen ser ut. Hon behöver bland annat uppföljning av läkemedel som hon fått utskrivet. Kvinnan har upprepade gånger försökt få svar från verksamheten om detta. Åtgärd: Kvinnan avsåg att inkomma med en underskriven anmälan men då hon, trots skriftlig påminnelse, inte avhörts avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1712-0785275 Ingela Snahr Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Nekades läkemedel En man är missnöjd med en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Väntetiderna är för läkarbesök är långa och han nekas läkemedelsbehandling. Mannen tycker inte att mottagningen borde få ha avtal med landstinget. Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att mannen nekas det preparat han tidigare medicinerats med. I dag finns alternativ medicinering som måste prövas innan Läkemedelsverket godkänner licenspreparat. Mannen är välkommen till mottagningen för att pröva rekommenderat preparat. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att han inte är nöjd. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1712-0796334 Siv Aronsson Ekonomi Patientavgifter	Önskar att krav skrivs av En kvinna fick följa med en läkare när denna flyttade till en ny psykiatrisk vårdgivare. Besöken kunde inte registreras då kvinnan inte tillhörde mottagningen och hon fick ingen information om hur besöksavgift skulle betalas. Något år senare fick hon krav från kronofogden på besöksavgifterna. Hon önskar nu få kravet på avskrivet då hennes ekonomiska situation är mycket ansträngd. Åtgärd: I yttranden från läkare skriver denna att mot bakgrund av den speciella situation som förelåg i ärendet beslutades om kostnadsbefrielser för kvinnans besök under en specifik period. Kvinnan har därefter inte hörts av, varför ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1801-0021034 Siv Aronsson Vård och behandling Resultat	Bristande resultat En man vårdades på en beroendemottagning på grund av opioidberoende. Under vårdtiden ökade mannen sitt beroende. Vårdplan saknades och bemanningen var låg. Åtgärd: Överläkare skriver att eftersom mannen tidigare haft svårigheter med följsamhet beslutades det att dosupptrappning skulle inledas inom slutenvården. Därefter planerades vistelse på behandlingshem. Mannens missbrukssituation var under pågående vård svår att stabilisera och följsamheten till behandling var låg. Vårdepisoden avslutades då mannen skulle avtjäna straff inom kriminalvården. Anmälaren har inte framfört några synpunkter på yttrandet varför ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1802-0088274 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Lång väntan på psykiatrisk behandling En anmälare uppger att dennes partner som har fått en neuropsykiatrisk diagnos måste vänta i mer än fem månader på att få träffa en läkare och få behandling. Anmälaren menar att vårdgivaren bryter mot vårdgarantin då de inte erbjuder behandling inom 90 dagar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschefen som beklagade att patienten och anhörig inte var nöjd med vården på deras mottagning. De framgick att de är medvetna om att de har haft långa väntetider för besök och att de arbetar aktivt för att förbättra tillgängligheten för deras patienter genom att uppnå korrekt bemanningsnivå, speciellt gällande läkare. En chefsöverläkare yttrade sig också och framförde att de tar dessa synpunkter på största allvar och kommer att beakta dessa i deras fortsatta förbättringsarbete. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1802-0115934 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Organisation och tillgänglighet Dokumentation i journal Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Sökt läkare ringer inte tillbaka En kvinna som gått på en psykiatrisk mottagning har bett den behandlande läkaren och chef att kontakta henne men hon blir inte uppringd. Läkaren har skrivit en diagnos i journalen som vidarebefordrats till en vårdcentral utan att denna kommunicerat med kvinnan. Hon anser att det är felskrivet i journalen. Åtgärd: Medicinsk chef beklagar att kvinnans upplevelse. Händelsen inträffade när annan vårdgivare ansvarade för verksamheten men eftersom personalen arbetar kvar kommer ärendet att följas upp. Kvinnan och hennes make har fått en tid till medicinsk chef och även ett uppföljningsmöte är inbokat. De kommer att tala om händelseförloppet samt hitta bra lösningar tillsammans. Kvinnan har tagit del av yttrandet och inte hörts av varför ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1802-0126634 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Siv Aronsson	Felaktig information om tvångsvård En man vårdades på en rättspsykiatrisk avdelning pga. svår depression. Han fick veta 4 månader senare att hans tvångsvård hade gått ut och att han vistades på avdelningen av fri vilja. Han hade inte informerats när tvångsvården hade slutat. Åtgärd: I ett yttrande har sektionschef, enhetschef yttrat sig och uppger att utifrån journalanteckningar och de bedömningar som redovisats framgår det inte att något formellt fel har begåtts. De välkomnar att synpunkter har framförts så att sjukvården kan lära sig av enskilda ärenden. Mannen har tagit del av yttrandet och har synpunkter som bifogas till en avslutskrivelse. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1803-0164834 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Självmord direkt efter vårdperiod En man vårdades inom psykiatrisk slutenvård för självmordstankar och hot mot anhöriga. Han skrevs ut från sjukhuset och dagen efter tog han sitt liv. I obduktionsprotokollet framkom att fadern hade en demenssjukdom och dotter anser att läkaren på avdelningen inte kunde göra en korrekt bedömning av faderns mentala tillstånd. Åtgärd: I ett första yttrande har behandlande läkare utförligt förklarat den bedömning som gjordes under vårdtiden och i samband med utskrivning. Chefsöverläkare har därefter yttrat sig då ansvarig läkare slutat sin anställning och skrivit att det varit svårt att besvara de frågor som anmälaren ställt. Han uppger dock att man vanligtvis inte gör en komplett demensutredning inom heldygnsvården men kognitiv bedömning liksom somatiska undersökningar görs för att avgöra om annan kroppsligsjukdom kan vara bidragande till självmordsrisken. Chef skriver vidare att indikationen för att genomföra en demensutredning är väsentligen densamma vid förhöjd självmordsrisk som om självmordsrisken inte är förhöjd, även om den kognitiva nivån kan påverka behovet av stödinsatser. Dottern är missnöjd och anser sig inte ha fått svar på de frågor som ställts i brev. Hon föreslås begära kopia av faderns journal och då granskning av dennes vård önskas hänvisas hon till Inspektionen för vård. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1803-0171634 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Får inte rätt läkemedel En kvinna har synpunkter på att hon inte får rätt behandling vid en beroendemottagning. Hon behöver få ett specifikt läkemedel men vårdgivaren vägrar hjälpa henne. Åtgärd: Specialistläkare uppger att kvinnan varit aktuell hos vårdgivaren för ett substansbruk. Hon erbjöds samtal med psykoterapeut såväl urinprover för att styrka drogfrihet. Trots avsaknad av diagnos fick kvinnan pröva ett centralstimulerande läkemedel som avslutades i förväg på grund av biverkningar. Anmälaren önskar en second opinion för att få en viss farmakologisk behandling men remisser har skickat till vårdgivare som avråder från önskad behandling vilket innebär att dessa avslogs. Vårdgivaren har efter bästa förmåga vidtagit åtgärder för att bemöta anmälarens önskan genom vårdprocessen, inom ramen för de riktlinjer som finns. Kvinnan har tagit del av yttrandet men inte hört av sig. Ärendet avslutas därmed.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1803-0175134 Siv Aronsson Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Administrativ hantering Bemötande Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Läkare glömde förlänga sjukskrivning En kvinna har kontakt med läkare på en neuropsykiatrisk mottagning och efter ett läkarbesök glömdes förlängning av sjukintyget bort. Därefter har det varit mycket svårt att få kontakt med läkare vilket är olyckligt då hon blir utan sjukersättning. Åtgärd: I ett yttrande från enhetschef beklagar denne att det varit lång väntetid till läkare men det arbetas aktivt för att uppnå korrekt bemanningsnivå. Enligt chef är det viktigt att patienter gör sitt yttersta för att undvika att utebli från bokat besök alternativt lämnar återbud i god tid så att andra som väntar kan få tiden. Kvinnan har fått sin sjukskrivning förlängd och är mycket nöjd med detta. Ärendet avslutas därmed.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1803-0176634 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Organisation och tillgänglighet Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Ingen återkoppling av läkare/läkemedel En kvinna som har försökt att nå sin läkare på en psykiatrisk mottagning blir inte uppringd eller får återkoppling. Hon önskar uppföljning av pågående läkemedelsbehandling som fungerat dåligt. Hon har dessutom en sjukskrivning som går ut om några veckor och behöver förnyas. Hon är förtvivlad och har ringt minst nio gånger till mottagningen och får då ett otrevligt bemötande från den person som svarar i telefon. Åtgärd: Enhetschef beklagar kvinnans upplevelse och uppger att de haft långa väntetider för läkarbesök men nu har hon har träffat läkare vid ett tillfälle och ett nytt läkarbesök är planerat. Kvinnan har tagit del av yttrandet och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1804-0215734 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Nekad recept En kvinna med neuropsykiatriska diagnoser fick medicin indragen. Detta ledde till att hon hamnade i ett missbruk och remitterades till en beroendemottagning. Kvinnan är nu fri från sitt missbruk men får inte komma tillbaka till den mottagning hon tillhör förrän hon kan påvisa drogfrihet i sex månader. Detta enligt en receptionist då hon nekas att få tala med behandlande läkare. Mottagningen lovade att göra en anmälan enligt Lex Maria. Anmälaren undrar om denna är gjord och ifrågasätter deras regler om sex månaders drogfrihet för fortsatt behandling. Åtgärd: Enhetschef skriver att ingen avvikelse är gjord och om kvinnan ska tas emot på mottagningen önskas en remiss från beroendevården som beskriver följsamhet i behandling och sex månaders bevisad drogfrihet. Kvinnan har tagit del av yttrandet och är mycket upprörd för att mottagningen kräver sex månaders drogfrihet innan hon kan tas emot inom psykiatrin. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1804-0226074 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Nedtrappning av läkemedel En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning har börjat trappa ner hennes läkemedel som hon har haft under många år. Nu måste hon hämta medicin på mottagningen varje vecka, något som hon upplever som väldigt kränkande. Kvinnan har mycket ångest och önskar varje kväll att hon inte ska vakna. Hon anser att behandlande läkare har skrivit felaktiga uppgifter i hennes journal som svartmålar henne. Detta menar kvinnan har gjort att hon inte kan få hjälp hos någon annan läkare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen och från berörd överläkare. Tillföljd av svårigheter för patienten att hålla ordinationen av beroendeframkallande läkemedel har det uppstått missnöje med vården. Problemet har lett till sjukhusvård vid ett par tillfällen och man har infört att medicinen delas av sjuksköterska på mottagningen i syfte att förhindra tillgång till för stora mängder att överintag kan bli farligt för patienten. Förskrivande läkare har ett ansvar att ta tag i överkonsumtionen, vilket denna har gjort. Tyvärr har läkaren inte fått med patienten i sin strävan att minska och helst sätta ut medicinen, vilket har gjort att patienten har avslutat kontakten. Det framfördes att om hon har en vilja att trappa ner sina beroendeframkallande läkemedel är de beredda att återuppta kontakten. Berörd läkare skrev att den uppkomna situationen var mycket olycklig och att patienten har remitterats för ny medicinsk bedömning hos en annan läkare som bekräftade berörd läkares syn på saken. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1804-0253474 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Inställda läkarbesök och lång väntetid En ung kvinna går på en psykiatrisk specialistmottagning. Hon har synpunkter på att hennes inbokade läkarbesök har avbokats vid flera tillfällen på grund av att läkaren har varit sjuk. När kvinnan har önskat en ny tid skyndsamt har en tid bokats in några månader senare. kvinnan har nu fått en återbesökstid som innebär att det blir mer än sex månaders väntan på att få träffa en läkare som hon har stort behov av att göra. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Det framgick att patienttillströmningen tidvis har varit mycket hög varav väntetider har uppstått. Verksamhetschefen beklagade att väntetiderna förlängts ytterligare vid sjukdom hos personalen. Avslutningsvis skrev denna att anmälaren har varit en prioriterad patient och att hon nu har en inbokad tid för besök hos läkare. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1804-0262734 Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå	Siv Aronsson	Ingen information, fel dosering av läkemedel Närstående fick ingen information om att mannen avlidit, vidare ansåg anmälaren att fel dosering av läkemedel orsakat dödsfallet. Anmälaren önskade att upprätta kontakt med berörd vårdgivare för att få information om omständigheterna kring dödsfallet. Åtgärd: Medicinskt ansvarig läkare beklagar den tragiska utgången men skriver att den medicinska handläggningen förefaller skett korrekt. Vi nybesök hos sjuksköterska gjordes en strukturerad suicidriskbedömning med slutsats att risken var något förhöjd med tanke på sjukdomen och tidigare suicidplaner. Läkare konsulterades samma dag och sonen erbjöds tät uppföljning då han nekade till aktuell dödsönskan och pågående självmordstankar. Denna bedömning kunde dock ha dokumenterats utförligare enligt klinikens rutiner och vårdgivaren kommer att gå igenom rutinerna med alla medarbetare. Förvaltningen var behjälplig med att ordna så att modern fick träffa sonens behandlande läkare och hon har därefter inte hörts av, varför ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1804-0272834 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt	Siv Aronsson	Fel läkemedelsbehandling En anhörig till en man har synpunkter på att denne fått fel läkemedelsbehandling av en läkare inom beroendevården. Detta ska ha medfört att mannen fått hjärnskador. Åtgärd: Överläkare svarar att mannen har haft en hög alkoholkonsumtion under en längre tid vilket lett till svåra abstinensproblem som är ett livshotande tillstånd. Utifrån den information som personalen hade i samband med inläggning gjordes adekvata åtgärder för att försöka förhindra ett allvarligt tillstånd. Kroppsliga komplikationer uppstod varför kontakt etablerades med medicinakuten och mannen fördes över dit. Det läkemedel som användes vid behandlingen har inte orsakat de skador som uppstått. Då anmälaren tagit del av yttrandet men inte hörts av, avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1804-0279969	Tua Myhrman	Har inte fått viss behandling En kvinna menade att en läkare vid en psykiatrisk mottagning sagt att hon behöver psykoterapi, själv och tillsammans med sin dotter. Trots detta har hon inte fått någon sådan behandling och hon undrar varför. Åtgärd: Yttrande inhämtades från medicinsk chef vid mottagningen. Hon beskrev att anmälaren har kontinuerlig behandling och uppföljning vid mottagningen och har kontinuerlig kontakt med sjuksköterska, läkare och kurator. Hon beklagade att anmälaren upplever att hon inte fått en tydlig bedömning om hon kan erbjudas terapi. Eftersom anmälarens ordinarie läkare inte var i tjänst hade mottagningen nu bokat in ett läkarbesök till en annan läkare för bedömningssamtal om framtida psykoterapi. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter vilka delges mottagningen i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet		
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1804-0280534	Siv Aronsson	Läkarkontinuitet saknas/vårdmiljö En kvinna har synpunkter att hon var tvungen att träffa flera olika läkare under en period av tvångsvård. Hon delade badrum med tre andra personer och trots städning blev det inte rent. Handdukarna luktade unket då dessa användes för att torka vattnet från duschen som rann ut i hallen. Åtgärd: I ett yttrande tackar enhetschef för återkoppling och beklagar de negativa upplevelser som kvinnan haft på avdelningen. Det stämmer att patienter kan få träffa olika läkare under vårdtiden men alla bedömningar sker under översyn av avdelningens överläkare. Lokalen ska renoveras och då planeras en total uppfräschning av alla ytor. Kvinnan har tagit del av yttrandet och inte återkommit till förvaltningen. Ärendet avslutas.
Vårdansvar Fast vårdkontakt Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)		
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1805-0285674	Emma Lagerholm	Ingen information om prover och nekad medicinering En läkare på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning ordinerade blodprover som denne inte ska ha informerat patienten om. När provsvaren kom ska anmälaren blivit anklagad för att ha alkoholproblem och de läkemedel hen brukade få utskrivna nekade läkaren att skriva ut. Anmälaren mår mycket dåligt över det inträffade och känner sig kränkt då hen menar att det inte stämmer. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare vid mottagningen. Syftet med blodproverna var inte att ifrågasätta patientens uppgifter om sin alkoholkonsumtion utan dessa prover ingår i ett vårdprogram för årskontroll av psykos. Överläkaren har tillsammans med enhetschefen träffat patienten efter att denna har framfört klagomål och informerat om hur mottagningen fungerar och hur de organiserar sitt arbete kring psykisk och somatisk hälsa. Enligt överläkaren var patienten nöjd med besöket och vill fortsätta sin vård på deras klinik. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hen accepterat svaret och avslutar ärendet.
Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet		

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1805-0286574 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling	Klagomål på psykiatrisk mottagning En kvinna med ADD hade svårt att lämna hemmet då hon kände sig deprimerad och uteblev då från läkarbesök vid en psykiatrisk mottagning, enligt hennes mamma som är den som har haft kontakt med förvaltningen. Hon kunde sedan inte få en ny tid till läkare vilket medförde att hennes sjukskrivning och försörjning löpte ut. Kvinnan avslutades sedan som patient på mottagningen. Hon har nu flyttat till en annan stad och mottagningen ska enligt henne vägra att lämna ut hennes journal, vilket kan få konsekvenser för hennes medicinering. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschefen som beklagade att patient med anhörig inte var nöjda med mottagningen. Patienten avslutades efter två uteblivna besök utan återbud. I kallelserna har patienten informerats om att avslut sker efter två uteblivna besök. Efter önskemål har patienten remitterats till en annan psykiatrisk mottagning men uteblev från nybesöket. Avslutningsvis skrev enhetschefen att patienten nu har fått sin journal utskriven och skickad till sig. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inkommit med skriftliga synpunkter som bifogades avslutsskrivelsen där det framfördes stort missnöje över svaret från vårdgivaren. Det framgick att anmälaren ställer sig frågande till hur mottagningen kan behandla patienter med ADD på detta sätt då svårigheten att ta sig från hemmet är en del av symtombeskrivningen. Vidare beskrev anmälaren hur mottagningens agerande har påverkat dem mycket negativt. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1805-0304234 Siv Aronsson Kommunikation Information Kommunikation Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan	Brister i kommunikation En anmälare anser att en läkare på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har brustit i åtaganden som sjukskrivning. Samordningen från en annan mottagning har inte heller fungerat bra. Åtgärd: Verksamhetschef har skrivit att det framkommit att kvinna även har kontakt med en annan psykiatrisk mottagning vilket enligt deras erfarenhet kan leda till oklarheter och missförstånd. Risken finns att recept inte blir förskrivna eller att de blir förskrivna från flera mottagningar samtidigt. Vårdgivaren kan inte medverka till att vård ges på fler ställen än en mottagningen vid samma tid. Det är därför beklagligt att det uppkommit problem för kvinnan att få de intyg som hon begärt. Kvinnan har därefter inte hörts av, varför ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1805-0308377 Johan Karlsson Kommunikation Ej lyssnad till	Psykiatrin tar inte emot underlag från anhöriga En man kontaktar förvaltningen med frågor och synpunkter på en psykiatrisk mottagning som inte vill ta del av underlag från hans frus Internet-sidor som enligt mannen visar att hon lider av en allvarlig psykisk störning. Mottagningen har enligt mannen invänt att de endast tar emot muntliga uppgifter. Åtgärd: I yttrandet som förvaltningen begärde framgår sammanfattningsvis att det är en bedömning från fall till fall vilken information från närstående som inhämtas. Information från närstående utgör en del i en samlad bedömning av en persons hälsotillstånd. Kommunikationen mellan patienten och vården omfattas av sekretess. Man har inget principiellt förbud mot att anhöriga delger offentlig digital information. Maken gavs möjlighet att åter höra av sig till vårdgivaren vid fler frågor och man har haft samtal med honom för att utveckla och förtydliga sina resonemang.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1805-0311074 Emma Lagerholm Administrativ hantering Övrig administrativ hantering	Värdesaker lämnats till fel patient En man var inlagd vid en beroendeklinik för behandling. När han blev utskriven visade det sig att en sjuksköterska hade lämnat hans plånbok innehållande kreditkort och identitetskort till en annan patient. Mannen har nu blivit utsatt för identitetskapning och behövt spärra sitt eget personnummer samt förlorat pengar på sitt konto. När han tog upp ärendet med ansvarig chef blev han dåligt bemött. Mannen mådde mycket dåligt av det inträffade och behövde därför förlängd sjukskrivning.
Kommunikation Bemötande	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschefen. Med anledning av händelsen har de ändrat sin rutin genom att det fortsättningsvis alltid ska vara två personer som är med vid utlämnandet av värdesaker och att alltid säkerställa patientens identitet. Patienten blev ersatt för kostnaden för sina värdesaker samt fick en ersättning för den känslomässiga skadan av vårdgivaren. Medicinsk ansvarig chef beklagade och bad om ursäkt åt vårdgivarens vägnar i yttrandet. Anmälaren har efter att han tagit del av yttrandet framfört att han har tagit stor skada av det inträffade samt behövt lägga ner mycket arbete med polisanmälan. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.
Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	
Bevakning:	
Åtgärd på övergripande nivå	
Åtgärd i enskilda ärendet	

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1805-0335374 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Ungdom får vänta länge på psykologtid En pojke som går på en särskild verksamhet inom psykiatrin (Unga vuxna) har inte fått träffa en psykolog för stöd i sitt mående sedan sex månader tillbaka. Föräldern, som är den som har hört av sig till förvaltningen, anser att enbart medicinering inte är en långsiktig lösning för sonens psykiska ohälsa. Det ska vara brist på psykologer vid mottagningen, enligt föräldern.
Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som redogjorde för patientens vård och behandling vid enheten. Patienten har remitterats till dialektisk beteendeterapi (DBT) och har under tiden blivit erbjuden kontakt med specialistsjuksköterska för stödsamtal med inspiration från DBT med fokus på färdighetsträning. Denna planering har patienten sagt sig vara positiv till, enligt överläkaren. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte önskat framföra några synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling	

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1805-0343849 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Brister i intyg En flicka har genomgått psykoterapeutisk behandling vid barn- och ungdomspsykiatrin. Vården har skrivit ett bristfälligt intyg som underlag till Försäkringskassan. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren följt gällande rutiner och instruktioner från Försäkringskassan. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1807-0439157	Christina Hegefjärd	Biverkningar samt information vid samtal En kvinna har på grund av biverkningar önskat ändra på sin medicinering förskriven av en läkare vid en psykiatrisk specialistmottagning. Kvinnan fick ett telefonsamtal av en person som kvinnan uppfattade vara läkare vid mottagningen och då berättade hon om hela sitt privata liv. Efter samtalet visade det sig att personen inte alls var en läkare utan en annan person vid mottagningen.
Vård och behandling Läkemedel		
Kommunikation Delaktig		I yttrandet från enhetschef framkom att den skötare som kontaktade anmälaren inte hann presentera sig innan hon framförde sina önskemål. Men detta förnekas av anmälaren som menar att samtalet flöt lugnt och skötaren efterfrågade personliga uppgifter innan han berättade att han inte var läkare. Hon vill att dessa synpunkter framförs till vården, ärendet avslutas därefter.
Bevakning: Läkemedel		
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0474157	Christina Hegefjärd	Felaktig psykiatrisk diagnos En kvinna har fått en felaktig psykiatrisk diagnos. Kvinnan vill nu att mottagningen ska ändra diagnosen, eftersom den diagnosen har läkaren aldrig diskuterat med kvinnan.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: I svaret från verksamhetschef förklarades att två av varandra oberoende läkare ställt diagnosen och att den inte kan raderas eller ändras helt enkelt. Anmälaren hänvisas till Inspektionen för vård och omsorg för att ta ställning till journalförstöring. En notering i anmälarens journal om att hon inte samtycker till diagnosen har gjorts. Anmälaren är mycket besviken över det avvisande svaret och avser att ansöka om journalförstöring. Ärendet avslutas därmed.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0474374	Emma Lagerholm	Brister i vårdgarantin En man med stora svårigheter har fått veta att det dröjer till nästa år innan han kan få påbörja en neuropsykiatrisk utredning. Han har synpunkter på att han ej har fått information om Vårdgarantin, där neuropsykiatriska utredningar ingår, av vårdgivaren. Mannen har inte heller erbjudits utredning hos en annan vårdgivare.
Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti		
Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande uppgifter avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0475434 Vård och behandling Intyg Vård och behandling Delaktig	Siv Aronsson	Problem kring intyg och kommunikation En man upplevde att han fick ett dåligt bemötande av en läkare vid en beroendemottagning. Han beskriver att läkaren inte velat lyssna på honom, inte läst hans journal inför besök och att hon varit ovillig att ordna med sjukskrivning. Mannen har bett om att bli uppringd av läkaren angående sjukskrivningen vilket han inte blivit. Åtgärd: Chefsöverläkare och patientsäkerhetsamordnare skriver att som patient ska man få förklarat varför en behandling ser ut som den gör. Har detta varit otydligt ska behandlande mottagning skriva ut vårdplanen. När ett intyg skrivs så utgår läkaren från aktuell diagnos, funktionsnedsättning och vilken aktivitetsbegränsning detta medför. Denne är också skyldighet att ta hänsyn till hur pågående behandling följs. En sjuksjukskrivningsprocess kan vara påfrestande och det ska inte uppfattas som att "vården" hotar med indragna läkarintyg. Vårdgivaren beklagar om det upplevts som så. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter varför ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0495954 Vård och behandling Behandling Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Moses Hadi	Synpunkter på tvångsvård En kvinna framför att hon har blivit tvångsvårdad vid en psykiatrisk avdelning utan att hon på grund av språkförbistring förstått innebörden av detta. Hon har blivit bostadslös och förlorat sitt bostadskontrakt på grund av tvångsvården. Hon undrar också vem som har underrättat psykiatrin om hennes psykiatriska tillstånd som enligt henne är problemfritt. Hon har också skadats av en el-behandling hon fick. Hon önskar få ersättning. Åtgärd: Yttrande har inkommit från sektionschef, chefsöverläkare samt handläggare i patientsäkerhet som konstaterat att anmälaren har vänt sig till verksamheten vid flera tillfällen med samma frågeställningar och hänvisats till det svar som skickats till patientnämndens förvaltning. Man har beklagat att vården inte motsvarat patientens förväntningar. Vid samtliga vårdtillfällen har överläkare bedömt att patienten behövt vårdas enligt Lagen om psykiatrisk tvångsvård på grund av sina besvär. Elbehandling har gett god effekt och patienten förbättrades. Man har beklagat att patienten inte ansett att behandlingen gett bra effekt samt att hon upplevt obehagliga biverkningar. Man har inte kunnat finna någonting som tyder på att en släktning skulle ha påverkat vården på något sätt. Tvångsvård inleds alltid med att vårdintyg som skrivs av en legitimerad läkare bedöms av en läkare som är specialist i psykiatri och kan fatta beslut om tvångsvård. Tvångsvården avskrevs år 2013 och sedan dess inte har funnits något tvångsvårdsbeslut för patienten vid kliniken. Man har beklagat att patienten förlorat sitt bostadskontrakt. Att det skulle vara tvångsvård år 2013 som orsakat förlust av bostad år 2016 verkar dock inte sannolikt. Efter att yttrandet skickades har anmälaren inkommit med tiotals e-postmeddelanden som innehållit om frågor som gäller ett flertal instanser i samhället som inte har med förvaltningens frågor att göra. I kontakt med anmälaren har hon uppmanats att kontakta respektive instans som berör frågan. Kommer överens att avsluta ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0535649 Mats Haapanen Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Avvisad Anmälaren har under flera år erhållit behandling vid en specifik mottagning. Nu har denna mottagning hänvisat anmälaren till annan mottagning, som förklaring anges resursbrist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0544649 Mats Haapanen Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemötande Anmälaren blev inlagd inom psykiatrin. Men läkare bemötte henne illa och skrev ut henne. Anmälaren kände sig mycket kränkt. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att läkarens bedömning grundade sig på journaler, remisser, den kliniska bilden och de samtal som fördes. Anmälaren ansåg att läkaren ville visa sin makt. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0605649 Mats Haapanen Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Utlovat läkarutlåtande upprättades inte Utlovat läkarutlåtande upprättades inte. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0644334 Siv Aronsson Kommunikation Ej lyssnad till	Blir inte tagen på allvar En kvinna upplevde att hon inte togs på allvar när hon inom den psykiatriska vården berättade om sina besvär. Åtgärd: Kvinnan har, trots uppmaning, inte återkommit till förvaltningen varför ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0673934 Siv Aronsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Oklarheter i journal inom öppen psykiatrisk mottagning En kvinna anser att en psykiatrisk vårdgivare inte lämnat ut alla begärda journalkopior, trots att verksamhetschef intygat att vårdgivaren inte undanhåller någon information. Åtgärd: Kvinnan har, i ett tidigare ärende, fått svar från verksamhetschef vid psykiatrisk klinik, men tror fortfarande inte att all journaldokumentation lämnats ut. Hon föreslås kontakta namngiven verksamhetschef samt får foldern "Patientens rätt att ta del av sin journal" hemskickad. Inga övriga åtgärder, ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0696774	Emma Lagerholm	Upplevt sig felaktigt bedömd En anmälare önskar bli utskriven från en psykiatrisk öppenvårdsmottagning men läkaren anser inte att hen är färdigbehandlad. Anmälaren anser att det är en felaktig bedömning och ställer sig också frågande till den läkemedelsbehandling som har givits. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas. Ärendet avslutas.
Kommunikation Ej lyssnad till Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning: Läkemedel		
Telefon -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0697174	Emma Lagerholm	Upplevt sig illa behandlad av psykolog En anmälare har synpunkter på det bemötande och på den behandling hen fick för några år sedan vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Personen anser att psykologen sa kränkande saker och inte lyssnade eller tog anmälarens situation på allvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas. Ärendet avslutas.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling		
Telefon -> E-post **Psykiatrisk vård** V1809-0538074	Emma Lagerholm	Psykiatrisk tvångsvård En kvinna som vårdas enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård anser sig vara tillräcklig frisk för att bli utskriven. Hon har försökt att ta upp frågan ett flertal gånger men har inte fått tillräcklig information om vårdplan eller LPT-beslutet. Kvinnan anser inte att hon får träffa läkare och annan vårdpersonal i den grad som hon behöver. Hon mår även dåligt av medpatienter som skriker och är utagerande.
Vård och behandling Behandling		
Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Anmälaren har även fått information om att hon kan vända sig till Förvaltningsrätten för överklagande av tvångsvård. Då anmälaren därefter trots flera kontaktförsök inte återkommit avslutas ärendet.
Omvårdnad Hygien, miljö (t ex städning, personal, medpatienter)		
Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt		
Telefon -> E-post **Psykiatrisk vård** V1809-0569974	Emma Lagerholm	Bristfälligt bemött En kvinna har upplevt att hon blev dåligt bemött på en psykiatrisk akutmottagning.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktförsök inte återkommit avslutas ärendet.

Telefon -> E-post **Psykiatrisk vård** V1811-0702234 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Läkemedel	Fick inte läkemedel utskrivet En man ifrågasatte varför inte en läkare inom den psykiatriska vården ville sätta in en medicin denne anser sig behöva. Mannen har tidigare haft läkemedlet och upplever att han inte blir lyssnad till. Åtgärd: Mannen önskar att ärendet avslutas utan åtgärd.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1709-0558134 Siv Aronsson Kommunikation Övergrepp	Utsatt för övergrepp En kvinna anser att hon blivit utsatt för ett övergrepp i samband med psykiatrisk heldygnsvård. Hon blev väckt av en kvinnlig personal som tog henne mellan skinkorna. Kvinnan kände sig kränkt då hon var i en beroendeställning och önskar att det inte ska hända igen. Åtgärd: Chefsöverläkare har i ett yttrande skrivit att vårdgivaren ständigt arbetar med att förbättra patientsäkerheten och kvalitén samt tar lärdom av patienters synpunkter. Målsättningen är att den situation som kvinna beskriver i sin anmälan inte ska förekomma och hon ska i framtiden kunna vända sig till vården med fullt förtroende. Kvinnan har tagit del av yttrandet och önskar att det inte ska behöva hända någon annan och att man tar upp detta i personalgruppen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1709-0598534 Siv Aronsson Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Ersättningsanspråk efter att kläder förstörts En hemlös kvinna har ersättningsanspråk på kläder som blev förstörda i samband med att hon blev omhändertagen och förd till en beroendeklinik. Hon har även blivit polisanmäld av en personal då denne anser sig ha fått ett slag av kvinnan. Åtgärd: I ett yttrande från säkerhetssamordnare skriver denne att den skötare som polisanmälde kvinnan har följt de riktlinjer och rutiner som verksamheten och sjukvårdsområdet har kring hot och våld mot personal. Arbetsgivaren ser allvarligt på våld mot personal och gör polisanmälan om inte den anställde själv önskar anmäla. Skadeståndsyrkandet för förstörda kläder avslås då det inte går att fastställa vad kvinnan hade med sig efter cirka åtta månader. Kvinnan har tagit del av yttrandet men inte hörts av. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1801-0029734 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Utebliven behandling En syster har synpunkter på att en beroendemottagning inte uppmärksammade att en bror hade självmordstankar i samband med ett besök på mottagningen. Kort därefter suiciderade brodern. Systern undrar om vårdgivaren kunnat förutse detta och om en anmälan enligt Lex Maria har gjorts. Familjen önskar få ett möte med vårdgivaren. Åtgärd: Överläkare beklagar förlusten och skriver att vårdgivaren tagit initiativ till en intern utredning för att granska om något brustit i behandlingen. Chefläkare vid sjukvårdsområdet bedömde att behandling skett utifrån evidens och beprövad erfarenhet och avstod därför från att göra en lex Maria anmälan. Vid besök på mottagningen var mannen negativ på droger varför det inte var aktuellt med avgiftning. Man planerade uppföljning på beroendemottagning därför var det inte aktuellt med remiss till psykiatrin. Inga tydliga tecken för ökad självmordsrisk framkom vid den sista vårdkontakten. Vårdgivaren erbjuder ett möte med anhöriga för att besvara ytterligare frågor. Systern har tagit del av yttrandet men inte hörts av. Ärendet avslutas därmed.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1803-0182534 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Tillgänglighet till mottagning och läkare En förälder har synpunkter på att dotter varit tvungen att byta psykiatrisk mottagning i samband med en omorganisation och för svårigheten med tillgängligheten både att komma fram i telefon och för att få en läkartid. Ett möte med läkare var bokat i slutet av februari då dottern behövde ett intyg. När modern kommer till mottagningen är läkaren bortrest och andra läkare fullbokade. Modern är mycket kritisk till att patienter med autismliknande tillstånd kan tvingas träffa många olika läkare hela tiden vilket är en stor utmaning. Mottagningen ligger också mycket illa till och många klarar inte av att åka dit själva. Åtgärd: Enhetschef beklagar moderns och dotterns upplevelse av vården vid mottagningen och instämmer i att tillgängligheten kan förbättras. Vårdgivaren är också medveten om att väntetiden för läkarbesök har varit lång men de arbetar aktivt med att förbättra detta genom att uppnå korrekt bemanningsnivå. Dottern får en tid till läkare.

Skrivelse

Psykiatrisk vård

V1803-0188054 Moses Hadi

Vård och behandling

Behandling

Nekad samtalsterapi

En kvinna har framfört att hennes anhörig nekats att träffa en psykoterapeut vid en psykiatrisk mottagning sedan tio månader tillbaka. Den gamla terapeuten slutade sin tjänst och efter det har den möjligheten uteblivits. Anmälaren vet inte heller varför patienten i stället har hänvisats till en sjuksköterska.

Åtgärd: Åtgärd: Yttrande har inkommit frånverksamhetschef som beklagat att de berörda personal på grund av bland annat sjukdom inte har kunna besvara skrivelsen. Ytterligare svar från berörd personal kan vid önskemål levereras senare. Det har rått brist på utbildad personal inom psykiatrin. I situationer när resurserna är begränsade måste prioriteringar göras. Man har beklagat att mottagningen misslyckats att patienten och anhörig inte fått en förklaring direkt från mottagningen. Patienten har fått stödsamtal under drygt två årstid tills terapeuten slutade vid enheten. Patienten har uteblivit från läkarbesök. Flerpartssamtal har ägt rum med boendepersonal och kuratorn har rekommenderat en kompletterande kontakt med habilitering. Läkaren har också framfört rekommendationen till patienten som har varit tveksam till detta. Patienten har lämnat återbud för ett inbokat besök samt uteblivit från ett annat samtal. Under nytt besök med sjuksköterska med KBT-inriktning visade patienten tecken på upprördhet. Det bedömdes som att det var olämpligt att påbörja terapin just då. Han har erbjudits stödjande samtal, men blivit arg och lämnat rummet. Han har erbjudits remiss till annan enhet. Bedömningen är att patienten är i behov av stödjande samtal med psykopedagogiskt innehåll dock inte psykoterapi i egentlig mening. Detta görs bäst vid habiliteringen. När patienten inte accepterat denna bedömning borde man höja insatserna för att motivera till den behandling som mottagningen anser vara bäst för honom. Lärdomen är att mottagningen måste bli snabbare i besluts- och bedömningsprocesser, ge tydligare och mer begripliga motiveringar till patienter och närstående. Anmälaren har inkommit med nya synpunkter och därför inhämtats ett nytt svar. Anmälaren har välkomnats till ett möte med ansvariga. Kommer överens att anmälaren kontaktar ansvarig chef och boka ett besök. Ärendet avslutas.

Bevakning:

Yttrande i tid P1 2018

Yttrande i tid 2018

Skrivelse		Nekas sjukintyg/läkemedel
Psykiatrisk vård V1803-0192634	Siv Aronsson	En man har synpunkter på att läkare vid en beroendemottagning emellanåt håller inne med att skriva intyg till försäkringskassan samt recept på läkemedel när han tar sig ett återfall. Mannen har en kombinerad beroende- och psykiatrisk problematik.
Vård och behandling Intyg		
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Läkare vid beroendeklinik skriver att ett aktivt deltagande i behandling är en förutsättning för sjukskrivning. Att utfärda sjukintyg i efterhand mot påvisad drogfrihet och nykterhet är ett sätt att öka sannolikheten för patientens medverkan. När det gäller förutsättningar för sjukersättning måste en läkare i sitt utlåtande kunna styrka att alla möjligheter till arbetsinriktad rehabilitering är uttömda vilket är omöjligt när det återstår mycket av den medicinska rehabiliteringen. Enligt en ansvarsfördelning ska läkaren avgöra om sjukskrivning ska ske medan försäkringskassan avgör om sjukpenning kan utbetalas. Att ställa in en dos läkemedel kräver att läkare utvärderar under upptrappning vilka effekter och biverkningar den aktuella dosen ger. Detta är inte möjligt under samtidigt drogintag. Mannen har tagit emot yttrandet men därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel		

Skrivelse		Brister i läkemedelsbehandling vid beroendemottagning
Psykiatrisk vård V1804-0284374	Emma Lagerholm	En man har synpunkter på regler kring utskrivning av läkemedel på en beroendemottagning. Han menar att de ändrar reglerna hela tiden eftersom det är många läkarbyten på mottagningen. Mannen känner inte att han får den hjälp eller det stöd han önskar för att få ett drogfritt liv.
Vård och behandling Läkemedel		
Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från tillförordnad överläkare vid mottagningen. Denna beklagade om patienten upplevt att planeringen kring läkemedelsbehandling varit otydlig. Upplägget var att patienten skulle påbörja behandling med ett visst läkemedel under förutsättning att han lämnade rena urinprover. Det framgick att patienten hade lämnat urinprover som visade på att droger hade konsumerats, vilket har fördröjt behandlingen. Om det uppdagas att en patient tar droger måste de värdera om läkemedelsbehandlingen kan leda till skadlig inverkan på patienten. Patienten är nu insatt på medicinen och det fortlöper väl, enligt tillförordnad överläkare. Efter att denna har granskat patientens journal har det även framkommit att det blivit en fördröjning av insättningen som också har berott på personalbrist. Patientens synpunkter om hur personfördelningen har påverkat hans behandlingsstart kommer att delges ledningen och de kommer att arbeta för att ingen annan ska drabbas på samma sätt. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder		
Bevakning: Läkemedel		
Åtgärd på övergripande nivå		

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1805-0324234 Kommunikation Information	Siv Aronsson	Information till patient saknas En man som vårdas inom rättspsykiatrin har synpunkter på att han inte får information om permissioner, när han kan få cigaretter och schampo samt när han kan få träffa sina barn. Åtgärd: Överläkare skriver att i samband med ett oönskat beteende på avdelningen flyttades mannen och samtliga permissioner drogs in. Medicinen justerades och permission till skolan återupptogs. På sikt när en riskbedömning så medger planeras för en återupptagen permissionsgång för att träffa familjen. Enhetschef svarar på vad som gäller för att få ta emot tillhörigheter. Mannen har inte nekats att träffa sina barn utan det har varit möjligt under de besökstider som gäller på kliniken. Då mannen därefter inte återkommit till förvaltningen avslutas ärendet.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1806-0377534 Vård och behandling Resultat	Siv Aronsson	Skada efter behandling En kvinna anser att hon fått skador efter hjärnstimulering. Denna hade inte påbörjat behandlingen om korrekt information hade lämnats. Idag kan kvinnan inte arbeta, vara social och finnas till för barnen. Åtgärd: Företrädare för patientsäkerhetsrådet vid psykiatrisk klinik uppger att kvinna fått ECT-behandlingar som ordinerats av annan psykiatrisk klinik. Vårdgivaren har tagit till sig kritiken och tackar för kvinnans synpunkterna. En utredning pågår vid Löf (patientförsäkringen). Kvinnan har inte återkommit med ytterligare synpunkter varför ärendet avslutas.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1806-0383334 Kommunikation Bemötande	Siv Aronsson	Kränkande fördomar från läkare En läkare vid en psykiatrisk mottagning uttrycker fördomar mot en kvinna som har en neuropsykiatrisk problematik. Hon känner sig kränkt och ska få byta behandlare men undrar hur en vårdpersonal kan ha så dålig kunskap om neuropsykiatriska funktionsvarianter. Åtgärd: Medicinskt ansvarig läkare och behandlande läkare beklagar att kvinnan känt sig sårad och kränkt då syftet varit att öka medvetenheten om dennas problem för att hon ska få till en önskad förändring. Vårdgivaren hoppas att den planerade KBT-behandlingen ska kunna vara rätt hjälp. Kvinnan har inte haft några synpunkter på yttrandet, varför ärendet avslutas.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1806-0397074 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Bevakning: Läkemedel	Läkemedelsbehandling och brist på läkartid En man har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning har höjt hans medicinering, vilket har lett till ökade psykiska besvär för honom. Den läkartid han hade inbokad har avbokats av vårdgivaren och han har fått en ny tid till läkare först i slutet av sommaren. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvariga chefer som beklagade att patienten inte var nöjd med vården vid deras mottagning. Personal på patientens boende hade hört av sig angående konflikter runt patienten och han fick då en läkartid där han samtyckte till doshöjning. Denna dos hade han tidigare stått på. Vidare skrev de att patienten har en läkartid i mitten av augusti och om något akut skulle uppstå innan dess hänvisades han att kontakta deras jourenhet. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1807-0423174 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt	Felbehandlad inom psykiatrin En kvinna anser att hon har felaktigt behandlats med ECT (elbehandling) under flera år utan att ha fått tillräckligt mycket information om behandlingen gällande biverkningar. Hon har inte heller fått den terapi hon har önskat och efterfrågat. Kvinnan önskar upprättelse och skadestånd. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig chef som utifrån patientens journal redogjorde för vården vid den psykiatriska öppenvårdsmottagningen. Denna har inte kunnat ha en dialog med inblandade läkare då en ny vårdgivare har tagit över verksamheten. Det framkommer inte i journalen om huruvida patienten har blivit informerad om eventuella bieffekter av ECT-behandlingarna. Kognitiv beteende terapi (KBT) har varit aktuellt men inte genomförts efter upprepade återbud. Vid ett senare tillfälle gjorde en psykolog bedömningen att patienten var allt för deprimerad för att just då kunna tillgodogöra sig terapi och först behövde stabiliserande insatser som komplement till övrig behandling. Avslutningsvis beklagade medicinskt ansvarig chef att patienten känner sig felaktigt behandlad. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet framfört att hon tycker att hon har blivit felbehandlad och att ECT-behandlingarna har påverkat hennes minne. Hon har också fått PTSD (posttraumatiskt stressyndrom) på grund av detta och många fysiska besvär. Dessa synpunkter framfördes i avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.

Skrivelse		Missnöjd över psykiatrisk vård
Psykiatrisk vård		En kvinna som har varit inlagd vid olika heldygnsavdelningar inom en psykiatrisk enhet anser inte att hon fick stöd eller hjälp med nedtrappning av den övermedicinering hon upplevde sig vara utsatt för. Hon genomgick ECT (elbehandling) och ska inte ha blivit informerad om biverkningar i form av minnessvårigheter och hon hade önskat terapi istället. Kvinnan anser att hon har blivit felbehandlad, vilket har fått stora konsekvenser i alla delar av hennes liv.
V1807-0427174	Emma Lagerholm	
Vård och behandling Behandling		
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ledningsansvarig läkare som redogjorde för den vård och behandling patienten har fått vid den psykiatriska enheten under flera år. Ur journalen framgår det att patienten har tagit upp biverkningarna av ECT-behandlingarna med överläkare och att det står att patienten ej upplevts ha minnesproblem. Vidare har man kommit fram till att ett bra arbete har gjorts med att trappa ner patientens olika beroendeframkallande mediciner, både i kontakt med öppenvården och under perioder i heldygnsvården. Medicinskt ledningsansvarig läkare föreslog att patienten tar kontakt med sin nuvarande öppenvård eller vårdcentral om hon önskar ställningstagande till minnesutredning. Avslutningsvis beklagades patientens negativa upplevelse om resultaten av olika behandlingar. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet framfört att hon tycker att hon har blivit felbehandlad och att ECT-behandlingarna har påverkat hennes minne. Hon har också fått PTSD (posttraumatiskt stressyndrom) på grund av detta och många fysiska besvär. Dessa synpunkter framfördes i avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.
Kommunikation Information		
Bevakning: Läkemedel		

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

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0490669	Tua Myhrman	Ifrågasätter läkemedelsbehandling En man som är patient vid en beroendemottagning oroades över den dos som en läkare ordinerat av ett visst läkemedel. Mannen undrar om det verkligen inte är någon fara för hans lever och menar att han tidigare fått ett annat besked i samband med att han vårdades inneliggande på sjukhus. Han undrar om han kan säga nej till denna medicin och ändå få andra läkemedel utskrivna. Åtgärd: Yttrande inhämtades från patientsäkerhetssamordnare inom verksamheten. Han förklarade hur det läkemedel fungerar som anmälaren fått utskrivet och som han oroade sig över. Han informerade också om varför anmälaren fått medicinen och varför han därmed inte fick det läkemedel han önskade. Han informerade vidare om att det är viktigt att få förklarat varför behandlingen ser ut som den gör och hur planeringen ser ut, anmälaren uppmanades att diskutera sina tankar om detta nästa gång han skulle träffa läkaren. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning: Läkemedel		
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0537274	Emma Lagerholm	Psykiatrisk heldygnsvård En kvinna som var inlagd på en psykiatrisk heldygnsavdelning har synpunkter på vård, behandling och bemötande. Hon fick en injektion som hon fick panikångest och stel kropp av. Hon ställer sig frågande till varför hon fick detta läkemedel. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då den inkomna skrivelsen inte rör sjukvården avslutas ärendet.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information		
Bevakning: Läkemedel		

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0552034 Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Siv Aronsson	Ingen somatisk undersökning inom psykiatrin En anhörig till vuxen son har synpunkter på läkare inte gjorde en somatisk undersökning i samband med inläggning på en psykiatrisk avdelning. Sonen avled av en hjärtinfarkt efter att ha vårdats 17 dygn inom heldygnsvården. Sonen var överviktig, hade diabetes och en psykiatrisk sjukdom. Modern önskar även få tala med en läkare på avdelningen för att få journalanteckningar förklarade för sig. Åtgärd: Anhörig har träffat företrädare för vårdgivaren och de har enats om förslag till förbättringsåtgärder samt att en avvikelse ska skickas till ansvarig för Psykosprocessen för ställningstagande. Det ska säkerställas att medicinsk status genomförs och dokumenteras vid ankomst till heldygnsvården. Det ska säkerställas att dokumentation kring somatiska åtgärder dokumenteras och kan följas i journalen. Om patienten inte svarar på medicinering ska nytt ställningstagande till somatisk status och en anhörigkontakt tas. En obligatoriskt EKG-kontroll vid neuroleptikabehandlade patienter eller andra riskgrupper vid inläggning inom heldygnsvård. Man ska även se över rutiner för riskpatienter vid extrem väderlek. Anhörig är nöjd med de förändringsförslag som framtagits men hade önskat att vårdgivaren gjort en Lex Maria anmälan. Ärendet avslutas i samförstånd.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0558454 Kommunikation Ej lyssnad till	Moses Hadi	Ej lyssnad på patienten En man inlagd vid en rättspsykiatrisk avdelning är kritisk till att han trots klanderfri företeelse inte har fått någon permission. Psykiatrin har ställt krav att mannen måste genomgå ett psykologiskt samtal innan han får permission. Åtgärd: Yttrande har inkommit från överläkare samt verksamhetschef som konstaterat att risken för återfall i impulser för att utsätta andra personer för oönskad sexuell beröring samt tankar att skada andra bland annat okända kvinnor med barn är fortfarande hög. Vidare behandlingsinsatser bedöms vara nödvändiga för att sänka risken för återfall. Därför har permissionen avslagits. Patienten har överklagat detta till förvaltningsrätten som också avslagit hans önskemål om permission. Promenader på sjukhusområde samt handla tillsammans med personal har planderats. Man har beklagat att patienten anser att hans möjlighet att påverka beslut är liten. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0560174 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vårdansvar Vårdflöde, processer Kommunikation Delaktig	Utskriven trots stort psykiatriskt vårdbehov En mamma har synpunkter på den psykiatriska vård hennes son fick innan han avled. Hon ställer sig frågande till varför hennes son blev utskriven från en psykiatrisk akutenhet efter enbart ett dygn. Mamman anser att hennes son var i stort behov av vård då han var psykotisk av och till och inte kunde äta eller sova. Hon ringde mottagningen innan han skrevs ut och påtalade allvaret i hans psykotiska sjukdomstillstånd. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare som beklagade patientens dödsfall. Patienten hade sökt vård på den psykiatriska akutmottagningen vid två tillfällen. Vid det första tillfället remitterades han till en beroendeklinik och beslutet om utskrivning fattades därifrån av dem dagen efter. Vid det andra besöket avböjde patienten inläggning och han bedömdes vid detta tillfälle inte vara i behov av tvångsvård och han hade ett inbokat besök hos sin ordinarie läkare några dagar efter som han närvarade vid. Vidare stod det att öppenvården tillsammans med socialtjänsten är huvudansvariga att följa förlopp och upprätta lämplig planering på längre sikt. Sammanfattningsvis skrev medicinskt ansvarig läkare att denne inte ansåg att de hade något ansvar över det som inträffat. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon inte är nöjd med svaret. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0575050 Anna Arengård Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Nekad intyg En kvinna ifrågasätter psykiatrins beslut om att göra ytterligare arbetslivsinriktade insatser. Hon upplever inte att vården har tagit till sig av tidigare utredningar, utförda endast för ett år sedan. Hon upplever att det saknas en behandlingsplan och har själv önskningar om att få träffa psykolog samt bli remitterad till annan klinik. Åtgärd: I inhämtat yttrande från kliniken framkommer en beklagan att anmälaren upplevt brister i vården. Vården bedöms dock vara adekvat ur ett medicinskt och juridiskt perspektiv. I ett yttrande från berörd läkare framkommer anmälarens diagnoser och vilken behandling hon har fått. Det redogörs även för hur de ser på sjukersättning och kontakter tagna med Försäkringskassan. Anmälaren har synpunkter på yttrandet och önskningar till kliniken vilka framförs i en avslutsskrivser från förvaltningen till kliniken. Ärendet avslutat.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0618474 Emma Lagerholm Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Bristande information, behandling och bemötande En närstående har synpunkter på en psykiatrisk akutmottagning gällande behandlingen av sin bror. Brodern har utvecklat ett opiatberoende på grund av hans komplexa smärtproblematik och familjen uppsökte en psykiatrisk akutmottagning då han var desorienterad. Klagomålet gäller otydlig information gällande hans vård. De blev informerade om att det finns hjälp att få men delgavs inte någon specifik information om vart de ska vända sig. Familjen upplevde sig utkörda från mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har därefter inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0647334 Siv Aronsson Kommunikation Delaktig	Önskar att psykiater hade lyssnat på anhörig En anhörig har synpunkter på att sonen, som sökte hjälp vid en psykiatrisk akutmottagning, inte blev tvångsomhändertagen och att psykiater inte lyssnade på vad anhörig hade att säga. Läkare erbjöd missbruksvård som sonen tackade nej till. Modern anser att sonen, med tanke på hans mående, borde tvångsvårdas men i stället blev denne utskriven till föräldrarna. De fick fly hemmet då han mådde dåligt och kunde bli våldsam. Åtgärd: Anmälan skickas, för kännedom, till psykiatrisk vårdgivare utan att begära svar då modern inte har fullmakt. Ärendet avslutas i samförstånd.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0656174 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av recept Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Blev utan läkemedel En kvinna ramlade ur systemet när en psykiatrisk mottagning bytte ägare. Hon fick därför inte sina ordinerade läkemedel till sin APO-dos. En läkare upptäckte misstaget och har nu åtgärdat detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna registreras. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0661454 Moses Hadi Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Utebliven vård utan nedtrappning av medicinering En kvinna framför att hon har blivit utesluten vid en beroendemottagning. Mottagningen har uteslutit henne utan att trappa ned medicineringen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från sektionschef som framfört att en utomlandssemester kräver planering tillsammans med mottagningen där mottagningen tar hänsyn till långvarig drogfrihet. Anledningen till utskrivning från programmet var ett långvarigt drogmissbruk dvs positiva prover av olika beroendeframkallande preparat i kombination med ett längre avbrott i behandlingen på grund av resan. Man har noterat att patienten sökt behandlingen på nytt och ansökan kommer att hanteras inom kort. Efter att yttrandet översänts har anmälaren hörts av och framfört att hon inte fått rätt vård och inte längre kommer att vända sig till mottagningen. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0682474 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Dåligt möte med psykolog En anmälare ansåg inte att ett möte med en psykolog vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning hjälpte utan tvärtom gjorde så att hen mådde sämre. Efter mötet kände sig anmälaren kränkt och ledsen. Åtgärd: Då anmälaren har valt att vara anonym går det inte att upprätta en kontakt. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1811-0712934 Kommunikation Bemötande	Siv Aronsson	Bemötande av psykiater En man har synpunkter av bemötandet från en läkare vid en psykiatrisk mottagning. Denne började ifrågasätta mannens funktionshinder och påstod i ett intyg till försäkringskassan att han kände sig hotad. Med på besöket var en kurator från habiliteringen som tydliggjorda för läkaren att det inte var ett hot. Åtgärd: Mannen ämnade inkomma med en underskriven anmälan, men har inte återkommit varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1610-0608957 Vård och behandling Behandling	Christina Hegefjärd	Överklagar beslut om tvångsvård En man är mycket besviken över vårdens beslut om tvångsvård och han önskar överklaga det. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1710-0639234 Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Siv Aronsson	Allmänna synpunkter på barn- och ungdomspsykiatrin En verksamhetschef vid en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) har synpunkter på barn- och ungdomspsykiatrins (BUP) resurser och att de inte verkar vara tillräckliga. Hennes mottagning tar emot 10-20 samtal varje dag från uppgivna och desperata föräldrar som har sina barn inskrivna på något BUP i Stockholm men som inte anser sig få någon hjälp. Många är desperata och vädjar om hjälp då de inte får någon tid till sin läkare/mottagning. BUMM har inte de resursers som BUP har. Verksamhetschef önskar att problemet uppmärksammas. Åtgärd: I ett yttrande skriver handläggare vid hälso- och sjukvårdsförvaltningen att man håller på en uppföljning av första linjen och av de första preliminära resultaten kan man se att det finns flera frågor att fortsätta diskutera en är att första linjen mottagningarna är ojämnt fördelade över länet vilket också medför att tillgängligheten varierar i länet. en annan är att det behövs ökad tydlighet kring vilka patienter som hör hemma inom första linjen respektive BUP. det är inte meningen att patienter som har behov av insatser på specialistnivå, barn- och ungdomspsykiatrin, ska hänvisa till annan vårdnivå. Förvaltningens synpunkter kommer att vidarebefordras till verksamhetschef för barn- och ungdomspsykiatrin. Anmälaren har inte återkommit till förvaltningen. Ärendet avslutas därmed.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1710-0664234 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande	Nekas till fritt vårdsökande En man har bett om att få remiss till en psykiatrisk mottagning som ligger nära hans arbete men har blivit nekad att tas emot med hänvisning till att han inte bor i upptagningsområdet. Åtgärd: Verksamhetschef svarar att vårdgivaren inte kan ta emot alla med nuvarande tak på ersättning inom den uppsatta tiden, en månad. De har tillåtelse att vänta med att ta emot de patienter som inte bor i upptagningsområdet. Man har inte nekat mannen men bett honom återkomma med ny remiss om sex månader. Handläggare vid hälso- och sjukvårdsförvaltningen har meddelat att vårdgivaren inte har något undantag och ärendet ska lyftas till chef. Mannen har tagit del av informationen och inte hörts av. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1711-0720934 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Nekas läkarbesök En anhörig var med sin syster till ett bokat läkarbesök på en psykiatrisk mottagning men denna nekades att komma in till läkaren av enhetschefen då systern inte tillhörde "upptagningsområde". Åtgärd: I ett yttrande från enhetschef framkommer det att systern inte togs emot då den reserverade tiden som förelåg var baserad på felaktiga/ofullständiga personuppgifter. Läkaren hade träffat systern på en annan mottagning och anhörig har på privat väg försökt kontakta läkaren så denne upplevde sig trakasserad och jagad. Enhetschef uppger att systern är fri att söka vård på valfri enhet och önska vilken läkare hon vill träffa men chef utser vem det blir. I detta fall är önskemålet olämpligt. Anhörig ät missnöjd med yttrandet och att syster inte får träffa önskad läkare.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1711-0745934 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Lång väntan på behandling En kvinna har synpunkter på att behandling från psykiatrin dröjer eftersom hon så snart som möjligt vill komma igång och börja arbeta. Försäkringskassan har dragit in sjukpenningen och arbetsförmedlingen vill inte ta emot henne. Kvinnan vill ha en planering kring sin vård samt ett möte med de vårdgivare hon har kontakt med. Åtgärd: Kvinna har i yttranden från chefer vid två psykiatriska mottagningar fått förtydliganden kring vart hon ska ha sin behandlingskontakt och vad de kan erbjuda henne för behandling. Vid ett planerat besök på förvaltningen och genomgång av journalkopia konstaterades det att det fanns en vårdplan dokumenterad i journalen. Efter att kvinnan mottagit det senaste yttrandet har hon inte hörts av, varför ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1712-0748734	Siv Aronsson	Oskicklighet i tjänsteutövning En kvinna fick träffa en hyrläkare på en psykiatrisk mottagning och denne undrade om hon manipulerade honom. Läkaren ställer irrelevanta frågor och det slutade med att chef fick tillkallas. Denne beklagade sig och uppgav att han hade misslyckats i sin kontakt med anmälaren. En chef fick sedan ta över så att kvinnan fick den hjälp hon var i behov av. Åtgärd: Chefsöverläkare beklagar kvinnans upplevelse av vården och anser att händelsen är oacceptabel. Den läkare som namngavs var en s.k. hyrläkare och anmälaren var inte den ende som hade synpunkter på dennes bemötande. Vårdgivaren har därför valt att inte förlänga samarbetet med honom. Att till viss del behöva bemanna en enhet med hyrläkare är ingen bra lösning och det arbetas kontinuerligt med att försöka rekrytera fast anställda specialistläkare. Kvinnan har inte haft några synpunkter på yttrandet varför ärendet avslutas.
Kommunikation Bemötande		
Bevakning:		
Åtgärd i enskilda ärendet		

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1712-0772174	Emma Lagerholm	Missnöjd med läkare inom psykiatrin En kvinna som behandlas för svår depression har upplevt ett mycket bristfälligt bemötande på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning av en läkare. Hon kände sig överkörd och kränkt av läkaren och fick inte gehör för sin önskan om utredning då hon misstänker att det kan ligga andra faktorer bakom depressionen. Det har varit problem med sjukintygen till Försäkringskassan och hon har på grund av allt detta försämrats i sitt psykiska mående. Det har också varit stora svårigheter att få ut sina journalkopior vid mottagningen.
Kommunikation Bemötande		
Vård och behandling Intyg		Åtgärd: Yttranden har inhämtats från medicinskt ansvarig överläkare som beklagade de brister i bemötande och kommunikation som patienten har upplevt under vårdkontakterna. Vidare skrev denne att det fanns brister i de sjukintyg som utfärdats av berörd läkare avseende funktionsnedsättning och aktivitetsbegränsning, vilket kan ha försvårat för patienten att få ersättning. Överläkaren bedömde att patienten hade gagnats av en bättre samverkan mellan psykolog och läkare samt att det fanns anledning för mottagningen att se över hur de kan säkerställa att även tillfälliga medarbetare har tillräcklig kompetens och förtrogenhet med deras arbetsrutiner, inklusive den försäkringsmedicinska processen. Det beklagades att deras rutiner inte följts av den aktuella medarbetaren i detta fall. Gällande begärda journalkopior ska personal ha ringt upp patienten för att informera henne om att hon kunde hämta dessa på mottagningen, men inte fått tag på henne. På grund av sekretessbestämmelser har de inte möjlighet att lämna röstmeddelande på telefonsvararen om inte samtycke till detta finns dokumenterat. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandena framfört att det borde finnas en enhetlig rutin kring sekretesshanteringen vid kommunikation mellan patient och vårdgivare då hon anser att detta är otydligt. Beroende på vilken kanal som man använder att kommunicera via så borde man ha en rutin för att erbjuda patienten att ge sitt samtycke till t.ex. möjligheten att lämna röstmeddelande, vilket bör ske tidigt i vårdkontakten. Dessa synpunkter framfördes i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1712-0780134 Kommunikation Övergrepp	Siv Aronsson	Övergrepp vid bältesläggning En kvinna anser att hon varit utsatt för övergrepp i samband med inläggning på en psykiatrisk avdelning efter ett självmordsförsök. Kvinnan blev triggad av personal som begick övervåld i samband med att hon bältades. Åtgärd: En kvinna har fått lång tid på sig för att inkomma med komplettering till sin anmälan. Då hon ändå inte hörts av, avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1712-0791874 Kommunikation Bemötande Kommunikation Behandling	Emma Lagerholm	Illa bemött och utebliven psykiatrisk behandling En kvinna har upplevt att en överläkare inom den psykiatriska slutenvården har bemött henne mycket dåligt, varit nedlåtande samt känslokall. Läkaren ska ha skrivit ut henne och inte förklarat sin bedömning när hon bad om det. Detta fick allvarliga konsekvenser för kvinnan då hon anser att hon var i stort behov av psykiatrisk slutenvård. Hon menar att det behövs en vård av personer med psykisk ohälsa som speglar de svårigheter de faktiskt har och inte ökar stigmat runt denna patientgrupp. Läkarens attityd, anser hon, kan orsaka skada gentemot personer som är i beroendeställning och dessutom kanske har svårt att uttrycka sig beroende på rådande sinnestillstånd. Åtgärd: Yttranden inkom från överläkare som beklagade det obehag som patienten har beskrivit i sin anmälan. Det framgick att det rådde delade meningar om behovet av dygnetruntvård mellan den berörda läkaren och patienten. Överläkaren hade inga synpunkter på det medicinskt berättigade i utskrivningsbeslutet utöver att beslutet var väl motiverat i journalföringen. Vidare stod det att klinikens patienter ska erhålla tydlig och empatisk information, inte minst beträffande beslut som går dem emot. Av journalen framgår det att patienten har en tät och konstruktiv kontakt med personal på en av klinikens öppenvårdsmottagningar, enligt överläkaren. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandena framfört att hon inte är nöjd med svaren och att hon anser att hon inte har fått sina frågor besvarade, trots flera försök från hennes sida. Hon hade önskat att vårdgivaren skulle ha tillmötesgått henne och försökt att hitta en lösning på konflikten. Ärendet avslutas trots att anmälaren inte är nöjd.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1712-0793834 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Lång väntan på terapi och medicinuppfölning En ung kvinna har synpunkter på att hon inte får kontakt med sin läkare på en psykiatrisk mottagning för uppföljning av medicinen samt besked om hon kan få samtalsbehandling. Hon försökte vid flera tillfällen att boka telefontider men läkaren ringde inte upp. Hon fick istället övertala sin husläkare att skriva ut ny medicin då den hon ordinerats var verkningslös.
Vård och behandling Läkemedel	Åtgärd: Enhetschef skriver att klagomålet är befogat och förståeligt. Läkaren var nyanställd och hade en hög arbetsbelastning men har sedan en tid utökat till två telefontider per vecka. När det gäller önskemål om samtalsbehandling ska man kunna förvänta sig att få tydlig information om de åtgärder som vidtas och planeras. Kvinnan står nu i kö för kognitiv beteendeterapi. Chef beklagar väntetid, olägenhet och osäkerhet som kontakten med mottagningen har orsakat henne.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1712-0793974 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Felaktiga uppgifter i journalen En kvinna anser att det står många felaktigheter i hennes journal gällande bland annat en psykiatrisk diagnos. Hon har kontaktat den psykiatriska öppenvårdsmottagningen flera gånger men har ej fått gehör för sitt önskemål om ändringar. Hon har inkommit med skrivelse till förvaltningen gällande de anteckningar i journalen hon önskar borttagna eller korrigerade.
Kommunikation Ej lyssnad till	Åtgärd: Yttranden har inhämtats från ST-läkare och chefsöverläkare. Den förstnämnda har baserat sina uppgifter i sin journalanteckning på tidigare information i journalen som denna har bedömt som tillförlitliga. Vidare stod det att läkaren inte anser att det finns några skäl att retroaktivt ändra de diagnoser patienten har vårdats för. Chefsöverläkaren har på uppdrag av verksamhetschefen yttrat sig i ärendet och framfört att patienten har rätt att få sin avvikande uppfattning noterad i journalen. Chefsöverläkaren informerade om vilka regler som gäller och upplyste även om journalförstöring hos Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Patienten fick medhåll om att en uppgift var felaktig men att huvuddiagnosen ur deras synvinkel är oförändrad. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandena inkommit med skriftliga synpunkter där hon framförde att hon inte godkänner enbart en kommentar i journalen utan hon vill att uppgifterna ska tas bort. Anmälaren påtalade också att hon anser att huvuddiagnosen är felaktig. Detta bifogades avslutsskrivelsen. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.
Vård och behandling Diagnos	

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1712-0794734 Siv Aronsson Kommunikation Delaktig	Delaktighet med anhörig En man har synpunkter på att vårdpersonal inte kontaktat anhöriga efter att hustrun blivit tvångsintagen efter ett suicidförsök. Vårdgivaren släppte hem henne på permission utan att informera maken. I hemmet fanns en 12-årig dotter som nu mår mycket dåligt. Åtgärd: Chefsöverläkare beklagar att kommunikationen brustit och konstaterar att olika intressen ställts mot varandra, dels hustruns rätt till sekretess när hon önskar det och dels anhörigas rätt till delaktighet och information om vården av sina närstående. I detta fall blev det extra komplicerat när det fanns ett gemensamt barn vars situation också måste tas i starkt beaktande. Chef påpekar att personal borde ha ansträngt sig mer för att göra upp planering kring hustruns permissioner i samråd med närstående. Med tanke på det minderåriga barnet borde mannen ha fått information trots att det då skulle skett mot hustruns vilja. Den läkare som fanns på avdelningen var en hyrläkare men nu finns en fast läkare och förhoppningen är att samarbetet mellan vården och närstående ska förbättras. Mannen har inte framfört några ytterligare synpunkter varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1801-0003134 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande	Önskar byta psykiatrisk mottagning En kvinna har synpunkter på att hon inte får byta till en annan mottagning inom kliniken då hon inte är nöjd med alla läkarbyten. Hon får inget svar och ingen förklaring till varför de inte remitterar henne till en önskad specialistmottagning. Åtgärd: I yttranden har enhetschef svarat att denna att mottagning som kvinnan önskat få byta till kunde inte ta över henne då problematiken är för komplex. Kvinnan har varit till olika husläkare och fått beroendeframkallande läkemedel utskrivet detta gör att vårdgivaren för närvarande inte kan skriva ut ytterligare recept förrän man vet att hon mår bra och inte tar medicin som inte ordinerats av psykiatrin. Kvinnan har en ny tid till läkare för bedömning. Kvinnan har tagit del av yttrandena och vill inte ge några ytterligare kommentarer.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1801-0015374 Emma Lagerholm Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Läkemedel	Missnöjd över psykiatrisk heldygnsvård En kvinna som lider av bipolär sjukdom har upplevt stora brister i vården när hon var inlagd på en psykiatrisk avdelning förra sommaren. Det var ett mycket dåligt bemötande av avdelningsläkarna som också ska ha gjort bedömningar baserat på felaktigheter och avsaknad av information i journalen, då hon har bott utomlands. De var ej villiga att lyssna på hennes redogörelse av hennes sjukdomshistoria. Kvinnan upplevde att läkarna körde över henne och att hennes diagnos ifrågasattes. Hennes läkemedelsbehandling avslutades utan nedtrappning mot hennes vilja och hon skrevs sedan ut. Det ska även stå flera felaktiga uppgifter i kvinnans journal. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare vid den psykiatriska avdelningen som bestred anklagelser om felaktigheter i vården och journalföringen under vårdtillfällena. Denna förklarade att läkarna hade fört diskussioner om differentialdiagnostik i journalen men att ingen tyngre diagnos hade satts. Dessa resonemang har förts utifrån journal, patientens egen berättelse samt från de observationer som gjorts under vårdtillfällena. Överläkaren kunde inte se att det förekommit några felaktigheter i journalföringen och således inga skäl till att ändra i de journalanteckningar som förts under vårdtiden. Gällande patientens synpunkter på läkemedelsbehandling, svarade överläkaren att patienten hade intoxikerat på de förskrivna medicinerna och att man därför bedömde att risken med att förskriva mediciner var större än den förväntade nyttan. Enligt överläkaren har vården bedrivits på sätt som är förenligt med vetenskap och beprövad erfarenhet men att det är beklagligt att patienten har fått en sådan negativ uppfattning om avdelningen. Anmälaren har efter att hon ha tagit del av yttrandet önskat att avsluta ärendet och har valt att inte framföra några synpunkter.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1801-0054934 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti	Lång väntan på neuropsykiatrisk utredning En man anser att han måste vänta alltför länge på att få en neuropsykiatrisk utredning vid en psykiatrisk mottagning. Vårdgivaren har upplyst mannen om att han kan få vänta upp till ett år innan utredningen kan påbörjas. Ett ombud för mannen undrar om inte vårdgarantin gäller. Åtgärd: Enhetschef beklagar att det varit oklart kring huruvida mannen fått information om vårdgarantin samt om han faktiskt har åberopat vårdgarantin. Mannen är nu prioriterad och kommer att handläggas skyndsamt utifrån de förutsättningar mottagningen besitter. Läkaren som ställt mannen i kön tjänstgjorde en kort tid och hade inte korrekt information om kösituationen. Ombudet har tagit del av yttrandet och undrar om det är en patients ansvar att se till att vårdgarantin följs, däremot anser han att det är vårdgivarens skyldighet att informera om garantin. Då ombudet inte återkom med genmäle, avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1801-0056734 Siv Aronsson Vård och behandling Undersökning/bedömning Bevakning: Läkemedel Diskriminering	Integritetskränkande prov krävs En kvinna har synpunkter på att hon avkrävs en drogtest för att få fortsätta med ADHD-läkemedel. Hon har tidigare fått dispens från kravet då denna vid ett tillfälle fick en panikattack. Kvinnan anser att det är identitetsskränkande och diskriminerande. Åtgärd: I ett yttrande från enhetschef beklagar denna kvinnans upplevelsen och erbjuder henne en tid till sektionschef för att få svar på de frågor som ställts i brevet. Chef skriver vidare att i sjukvårdsområdets vårdprocess för ADHD framgår att drogscreening är obligatorisk vid årskontroll av ADHD. Då kvinnan inte ville besöka vårdgivaren bokades ett möte på patientnämndens förvaltning där sektionschef, kvinnan och en handläggare deltog. Anmälaren fick framföra sina synpunkter och sektionschef svarade på frågor och lovade lyfta de synpunkter som kvinnan framförde. Anmälaren var nöjd med mötet och har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas därmed.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1802-0118534 Siv Aronsson Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntan på utredning En förälder har synpunkter på att barn- och ungdomspsykiatrin (BUP) fördröjer en utredning på ett barn för att barnets pappa har tagit tillbaka sitt godkännande om att en utredning ska få påbörjas. Åtgärd: I ett yttrande från enhetschef framkom att beslut om att neuropsykiatrisk utredning skulle påbörjas men att godkännande från fadern behövde inhämtas först. Patientansvarig behandlare gör upprepade försök att nå fadern och får så småningom kontakt. Denne meddelar att han önskar att sonens kontakt med BUP för tillfället avslutas. Ärendet diskuteras och chef tar beslut om att anmälan ska göras till socialtjänsten. Vårdgivaren informerar modern om att hon och fadern är oeniga gällande kontakten på BUP. Kvinnan har tagit del av yttrandet och är kritisk till vårdgivarens agerande. Socialnämnden har beslutat att utredning ska göras och en utredning har bokats. Modern anser som skattebetalare att det varit slöseri med skattemedel då alla kontakter med socialtjänst och skola hade kunnat minska drastiskt om BUP hade haft ett annat förhållningsätt gentemot sonen redan för två år sedan. Skolan och socialtjänsten har under flera år sagt att det är BUP som ska hjälpa. Hon anser att ur ett personligt perspektiv är det sämre för sonen att få ett bra liv när eventuella diagnoser kommer sent. Modern undrar om sonen har möjlighet att ta igen alla år även om han kan få mer hjälp efter att utredningen är klar. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1802-0131475 Ingela Snahr Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Brister i vårdplan och medicinering En kvinna vårdades på en psykiatrisk vårdavdelning och vid utskrivningen gjordes ingen vårdplan och brister i medicineringen ledde till komplikationer och risk för självmord. I yttrandet beklagades djupt de händelser som lyftes fram i anmälan och en vårdskadeutredning startades på kliniken. I journalen dokumenterades dåligt vid utskrivningen, bristande information och förankring blev tyvärr resultatet vilket var djupt olyckligt. Utskrivningsrutinerna på kliniken kommer att ses över. Den mottagande enheten i öppenvården var inte förberedd för ett snabbt första besök vilket upplevdes svårt och hopplöst. Detta medförde också problem med medicineringen vilket beklagades. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1802-0143934 Siv Aronsson Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Hantering av sjukskrivning En man har synpunkter på en läkares hantering av hans sjukskrivning och undrar varför denne bröt en pågående planering och varför han inte kontaktade handläggaren på försäkringskassan för att stämma av vad som gällde. Mannen undrar även varför han inte fick en ny läkartid i samband med att tidigare sjukskrivning tog slut. Åtgärd: I yttranden från medicinskt ansvarig chef från tidigare psykiatrisk verksamhet skriver denne att han kan bara uttala sig om journalanteckningar då läkaren som åsyftas inte arbetar kvar längre. Anmälaren och ombudet har helt rätt i att man ska kommunicera sjukskrivningen och planera tillsammans med patienten och eventuella andra parter. han anser att det inte är möjligt att spekulera i bedömningar som gjorts annat än de dokumenterade. Chef beklagar att mannen känt sig felaktigt behandlad. Mannen var inte nöjd med yttrande och skulle återkomma med en avslutskrivelse under hösten. Då denne inte avhörts avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1803-0168634 Siv Aronsson Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Bemötande av sekreterare En kvinna har synpunkter på bemötandet från den personal som svarar i telefon vid en psykiatrisk mottagning. Denna kände sig behandlad som ett objekt. Hon har även synpunkter på det brev som vårdgivaren skickar ut inför den utredning som ska påbörjas. Åtgärd: Enhetschef beklagar bemötandet och uppger att administrationen har informerats om ärendet och kommer framöver att förbättra sin information och bemötande till kvinnan. Kvinnan har tagit del av yttrandet och därefter inte hörts av, varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1804-0226734 Siv Aronsson Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekas utredning En förälder har synpunkter på att barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning inte tar emot dottern och utreder henne trots remiss från både en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning och socialtjänsten. Åtgärd: Enhetschef beklagar att föräldern inte anser att mottagningen gjort rätt bedömning, eftersom vårdgivaren bedömt att det inte finns någon klar barnpsykiatrisk problematik. Modern uppmanas att kontakta socialtjänsten för att få hjälp med relationen till dottern men erbjuds återkomma om andra svårigheter uppstår. Modern är besviken på yttrandet och bemötandet från mottagningen samt anser att hon inte ska behöva bollas mellan kommun och landsting. Dottern undrar varför ingen lyssnar på henne. Skolan har skickat en remiss till en annan BUP-mottagning. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1804-0235674 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet	Brister i tillgänglighet och läkemedelshantering En kvinna behöver träffa en läkare vid en psykiatrisk mottagning för att få förnyade recept och diskutera dosjustering. Hon får ingen tid skyndsamt eller återkoppling trots att hon har stort behov av läkemedel för att klara sitt arbete och övriga liv. Kvinnan ska ha blivit anklagade för att överkonsumerat sin medicin, vilket hon menar inte stämmer. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschefen som skrev att patienten nu har fått medicin förskrivet enligt önskemål. Denne beklagade patientens upplevelse över det inträffade. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1804-0236574 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 2 nya	Missnöjd med psykiatrisk vård för närstående En man har synpunkter på den vård hans far har fått när han vårdats inneliggande på en psykiatrisk klinik. Han menar att det har varit för lite behandling och stöd och enbart fokus på läkemedelsbehandling. Sonen anser att samordningen mellan heldygnsvården och öppenvården inom psykiatrin fungerar mycket dåligt och att detta har byggt på insatser från honom. Fadern som lider av depression, oro och ångest har gjort flera suicidförsök med sina läkemedel som han har fått utskrivna. Sammantaget önskar sonen att det utreds om enbart läkemedelsbehandling utan psykologbehandling kan ha bidragit till att öka faderns depressionssymtom och minskat hans funktionsförmåga. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare vid kliniken som har gått igenom vårdtillfällena och beskrivit dessa och vilka insatser som har gjorts. Överläkarens sammanfattande bedömning är att man inom heldygnsvården vidtagit alla de nödvändiga åtgärder som ingår i deras uppdrag för att behandla patientens psykiska ohälsa i ett akut skede, minska suicidrisken, göra en adekvat krisplanering och föra över det medicinska ansvaret till psykiatriska öppenvården men även stärka de psykosociala insatserna. Sonen har erbjudits att vara delaktig i vårdplaneringen och några insatser kring patientens vård, har enligt överläkarens uppfattning, inte överlåtits till honom. Anmälaren har inte framfört några synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1804-0245174 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet	Brister i psykiatrisk vård av närstående En man har synpunkter på att hans far enbart får läkemedelsbehandling utan övrig behandling på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Fadern som lider av depression, oro och ångest har tagit flera överdoser av sin utskrivna medicin i suicidsyfte och har behövt inneliggande vård. Sonen anser att läkemedelsuppföljningar borde göras oftare vid ett fysiskt möte, särskilt i fall där patienten har förhöjd suicidrisk samt ha rutiner för att säkerställa att det inte skrivs ut för stora mängder, som i hans fars fall. Han tycker också att samordningen mellan heldygnsvården och öppenvården inom psykiatrin fungerar bristfälligt, där de sist nämnda inte skickade någon representant vid ett vårdplaneringsmöte. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschefen som redogjorde för en sammanfattning av den vård som har givits vid mottagningen. Patienten har blivit erbjuden olika behandlingsformer och deltagit vid vissa vid enstaka tillfällen och ska ha uttryckt ambivalens kring detta. Han har haft kontinuerlig kontakt med sjuksköterska som har delat hans medicin och han har följts upp av läkare. Patienten har även haft telefonkontakt med läkare utöver besökstiderna som ett komplement för att följa upp hans mående mer frekvent. De hade inte kunnat närvara vid vårdplaneringsmötet som heldygnsvården initierade då tiden för detta blev ändrat med kort varsel. Avslutningsvis skrev enhetschefen att patienten kommer att kallas ånyo med prioritet för stödsamtal. Anmälaren har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1804-0257434 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Läkemedelshantering En kvinna har synpunkter på läkemedelsnedtrappningen på en beroendemottagning. Hon får svåra biverkningar då det går för snabbt. Åtgärd: Överläkare skriver att ur ett medicinskt perspektiv fanns det inget som talade för att behandlingen skulle vara för snabb eller att den kunde vara skadlig på något sätt. Chef kan i efterhand konstatera att vårdgivaren inte tillräckligt tagit hänsyn till kvinnans upplevelse, men vill understryka att behandlingen följt kliniska riktlinjer. Kvinnan har därefter framfört att de kastade ut henne under pågående nedtrappning utan att meddela varför. De påstod då att hon hade hotat en person vilket var helt fel. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1804-0257534 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Lång väntan på terapi En kvinna har synpunkter på att det tar alldeles för lång tid för att få träffa en psykolog och läkare vid en psykiatrisk mottagning. Hon önskar få kognitiv beteendeterapi. Åtgärd: I ett yttrande skriver verksamhetschef att kvinnan fått erbjudande om KBT-bedömning men att hon sedan dess erbjudits tider som hon inte kommit på efter att ha lämnat återbud. Denna har en problematik som inte självklart lämpar sig för KBT-behandling trots detta har hon alltså erbjudits bedömning. Anmälaren har tagit del av yttrandet men inte hörts av varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1804-0276634 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Behov av kontakt med psykolog En förälder har synpunkter på att ung vuxen dotter, som tidigare haft kontakt med barn- och ungdomspsykiatrin, inte får någon psykologkontakt vid den mottagning inom vuxenpsykiatrin som hon förts över till. Åtgärd: Enhetschef beklagar om förälder fått fel information från barn- och ungdomspsykiatrin som nuvarande vårdgivaren inte kan uppfylla. Mottagningens behandling är inriktad mot ADHD där medicinering är en del. Man kan få delta i gruppbehandling men individuell behandling erbjuds endast i undantagsfall. En kopia på vårdplanen har bifogats till yttrandet. Modern har inte framfört några ytterligare synpunkter varför ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1804-0277154 Vård och behandling Diagnos	Moses Hadi	Fel diagnos och önskemål om upprättelse En man har synpunkter på att han för flera år sedan blev tvångsvårdad av en läkare vid en psykiatrisk avdelning. Han anser att diagnosen var felaktig. Han önskar få upprättelse för de skador han har varit med. Yttrande har inkommit från överläkare som konstaterat att berörda läkare har slutat på kliniken och kan inte höras. Av journalhandlingen har framgått att patienten vid tvångsvård avböjde poliklinisk uppföljning. på grund av anhörigas oro gjordes ett hembesök vilket resulterade i förnyad slutenvård. Så vitt kan utläsas av journalen har handläggningen juridiskt och medicinskt varit korrekt. Enligt akutanteckning undersöktes patienten för sitt astmaanfall av primärjour varvid inga avvikande kroppsliga symtom kunde registreras. Ledningen har beklagat de besvär som patienten upplevt under sin kontakt med klinikens dygnetruntvård.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1805-0306074 Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Emma Lagerholm	Nekades inneliggande psykiatrisk vård En ung kvinna med svår ångest som var självmordsbenägen och hade skurit sig djupt uppsökte en psykiatrisk akutmottagning. Läkaren bedömde att hon inte behövde inneliggande vård och hon skickades hem mitt i natten. Kvinnan önskade bli inlagd då hon mådde så pass dåligt. Bemötandet ska ha varit mycket bristfälligt och de ska inte ha frågat henne hur hon skulle ta sig hem. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare som har gått igenom ärendet. Det framgick utifrån journal att jourläkaren hade uppfattat patienten som lugn och med endast lätt sänkt stämningsläge. Jourläkaren hade i samråd med bakjour (överläkare) gjort bedömningen att patienten snarare än inläggning skulle gagnas av ett stödjande samtal med fokus på ångesthärbärgering. Patienten hade uttryckt starka suicidtankar men förnekat att hon skulle ha några aktiva planer på att ta sitt liv. Suicidrisken bedömdes således inte som överhängande och läkaren noterade att hon hade ett återbesök till sin ordinarie specialistvård inom kort. Den medicinskt ansvariga läkaren beskrev den problematik som kan uppstå med inläggning på avdelning, i synnerhet för patienter som lider av emotionell instabil personlighetsstörning. Långa inläggningar för denna patientgrupp har ofta lett till regression och dysfunktionella beteenden som på sikt allvarligt missgynnade hälsan hos denna patientkategori. Det har nu skett en utveckling i riktning mot mindre slutenvård och ökat ansvarstagande för patienten. Tanken är att personer som har långvariga eller kroniska problem av detta slag ska uppmuntras att klara sig utanför sjukhuset med stöd av den specialiserade öppenvården. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1805-0315634 Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Diagnos Bevakning: Läkemedel	Siv Aronsson	Fel diagnos och läkemedel En man har, efter en second opinion, fått besked om att han felmedicinerats under 11 år vid en psykiatrisk mottagning. Enligt läkare har mannen fått ett läkemedel som det inte diagnostiskt finns stöd för i journal. Åtgärd: Medicinskt ansvarig överläkare har gått igenom journalanteckningar för att utröna när första diagnosen sattes. Av dokumentationen att döma har man baserat diagnosen på uppgifter från patienten samt frågat om hereditet. Läkaren kan alltså inte att säga att diagnostiken helt saknar grund, även om utredningen inte tycks ha varit så ingående som numera rekommenderas i aktuella riktlinjer. Den medicinska behandlingen som mannen fått används även vid andra psykiatriska sjukdomar, så den kan ha varit rätt. Mannen har inte hörts av efter att yttrandet har översänts varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1805-0332034 Vård och behandling Behandling Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Siv Aronsson	Synpunkter på diagnos En kvinna blev inte trodd utan bedömd som psykiskt sjuk av psykolog vid en psykiatrisk mottagning, då hon istället var utsatt för ett brott. Detta ledde så småningom till tvångsvård och medförde att kvinnan kunde inte genomföra sina studier. Åtgärd: I ett begärt yttrande har chefsöverläkare svarat att det är svårt att utreda om bedömningar som gjordes för många år sedan varit felaktiga men han vill framhålla att planering av vården ska göras i samförstånd med patienten. Tvångsvård ska avslutas när det inte längre finns indikation på att det behövs och vårdgivaren beklagar att kvinnan fått annan information och kommer att ta de synpunkter som lämnats på största allvar. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1805-0342334 Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Siv Aronsson	Skador av behandling En kvinna anser att hon fått skador efter att ha fått hjärnstimulering vid en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Chefsöverläkare skriver att ECT-behandlingen ordinerats på korrekt indikation för svår depression. Både muntlig och skriftlig information har givits. I den skriftliga framgår att det finns en risk för varaktiga biverkningar även om det är sällsynt. Mottagningen har remitterat kvinnan för bedömning hos neurolog som bedömt den kvarstående huvudvärken som spänningshuvudvärk. Utifrån detta görs bedömningen att hon fått god och säker vård. Behandlande läkare beklagar djupt att informationen inte var tillräcklig inför behandlingen. Detta har medfört att vårdgivaren stämt av att skriftlig patientinformation finns tillgänglig för alla medarbetare inför kommande ECT-behandlingar. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inte hörts av, varför ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1806-0368574 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Upplevt brister i hantering av patientjournal En kvinna har synpunkter och frågor kring sin journal hos en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Vårdpersonal ska ha läst delar av hennes journal utan samtycke och det ska också stå felaktiga saker i journalen. Hon anser inte att ansvariga chefer svarar på hennes frågor och att det har tagit alldeles för lång tid att få ut begärda journalkopior. Kvinnan har även klagomål på flera andra saker gällande mottagningen som t.ex. läkemedelsförskrivning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren redan har haft skriftlig korrespondens med ansvariga chefer avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1806-0374274 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Klagomål på utredning inom barnpsykiatrin En mamma anser att en neuropsykiatrisk utredning som har gjorts vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP) på hennes son har varit mycket bristfällig. Hon anser att det var för lång väntetid till utredningsstart och att det var fördröjningar under utredningen. Mamman har inte känt sig delaktig eller lyssnad till när hon har önskat att utesluta en somatisk diagnos. Hon anser att bemötandet från personalen har varit väldigt dåligt i största allmänhet. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschefen för mottagningen. Under utredningstiden framkom depressiva symtom samtidigt som det fanns indikationer på uppmärksamhetsstörning eller annan utvecklingsavvikelse. Detta försvårade ställningstagande till neuropsykiatrisk problematik och diagnostik, vilket förlängde utredningstiden. Gällande moderns funderingar kring en annan diagnos och önskemål om magnetkaeraundersökning kommer detta diskuteras med ansvarig läkare och sedan återkopplas till familjen. Enhetschefen beklagade djupt den olägenhet som uppstått för familjen i samband med utredningsväntetiden och i olika behandlingskontakter med BUP-mottagningen. Avslutningsvis stod det att det har tillsatts nya chefer som aktivt jobbar med och prioriterar förbättringsarbetet på mottagningen. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1806-0377174 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet	Bristande behandling och bemötande En kvinna som lider av Bipolär sjukdom anser inte att hon får behandling vid en psykiatrisk mottagning och att bemötandet är mycket otrevligt av behandlande läkare. Läkaren vill bara sätta in olika mediciner så fort hon nämner att hon mår dåligt och hon känner sig inte lyssnad på eller delaktig i sin vård. Läkaren ska också ha påtalat att hen har mycket att göra för att många läkare hade slutat på mottagningen. Kvinnan uppger att hon är ledsen och besviken och önskar att byta läkare då hon har försämrats efter kontakten med läkaren. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinsk chef som beklagade att patienten har upplevt ett dåligt bemötande och att hon anser att hon inte har en välfungerande behandling. Den medicinska chefen skrev att om man som patient upplever ett dåligt bemötande vill de på mottagningen att man ska få en annan behandlare. Patienten kommer därför kallas till en annan läkare. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon har accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1806-0377434 Siv Aronsson Vårdansvar Inom/mellan olika vårdenheter: Informationsöverföring/samverkan	Brister i vårdövergång En anhörig är kritisk till hur överlämningen till vuxenpsykiatrin gått till i samband med att dotter, som haft en vårdkontakt på en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning, fyllt 18 år. Trots löfte hölls inget gemensamt möte och ingen uppföljning gjordes. Åtgärd: I ett svar från enhetschef skriver denna att vårdgivaren skickar en remiss för överföring till vuxenpsykiatrin men kan inte styra över vilka insatser som erbjuds vid mottagande enhet. Vårdgivaren kan bevaka och följa upp att remissen tas emot och att en besökstid har erbjudits innan avslut görs så att ingen ungdom hamnar mellan stolarna eller står utan vård. Chef beklagar att inte tillräckligt tydlig information har lämnats om hur en överföring till vuxenpsykiatrin går till. Föräldern begär, i ett genmäle, att få kopia på de remisser som skickats till vuxenpsykiatrin, vilket beviljas. Då inga övriga synpunkter framförts, avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1806-0388434 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel Åtgärd i enskilda ärendet	Siv Aronsson	Väntar mer än 6 månader för att få läkemedel En man har tidigare fått läkemedel utskrivet men har, under en tid, inte haft behov. Nu har vårdgivaren, en psykiatrisk klinik, gjort en omorganisation och mannen får vänta mer än 6 månader innan en tid till läkare kan ges. Han är förtvivlad och i behov av medicin för att kunna studera. Åtgärd: Enhetschef beklagar den långa väntetiden men vårdgivaren arbetar aktivt för att förbättra tillgängligheten genom att uppnå korrekt bemanningsnivå. Mannen har träffat en läkare och fått önskad medicin. Mannen har därefter inte hörts av, varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1806-0398254 Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel Diskriminering Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Moses Hadi	Dåligt bemötande En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande vid en psykiatrisk mottagning. Hon har känt sig diskriminerad och anser att detta berodde på hennes invandrarbakgrund. Läkaren ställde frågor som enligt kvinnan inte var relevanta för de besvär hon sökte för samt felinformerat henne om en medicins biverkningar. Läkaren har avslutat besöket och bett kvinnan och tolken att lämna rummet. I kvinnans journal har stått att hon har varit aggressiv vilket inte stämde enligt henne. Hon vill att detta ska ändras och rättas till permanent. Yttrande har inkommit från enhetschef som pratat med berörd läkare som konstaterat att patienten brusade upp i samtalet och att hon gav flera nedvärderande kommentarer om läkarens sätt att utöva sin profession. Läkaren upplevde samtalet så obehagligt att han behövde avsluta det. Man har hänvisat patienten till Inspektionen för vård och omsorg för att besluta att journal helt eller delvis ska förstöras. Om patienten anser att en uppgift i journalen är oriktig eller missvisande ska det antecknas i journalen. I journaldokumentationen finns inga uppgifter om att patienten skulle ha varit aggressiv så som anförs i klagomålet. Enhetschefen har gjort en anteckning i journalen om vilka uppgifter patienten anser är oriktiga eller missvisande. Givetvis ska alla patienter bemötas med respekt och lyhördhet. Läkaren var inhyrd på mottagningen under våren och är inte längre anställd på kliniken. I slutet av augusti finns det ett nytt återbesök inbokat till en kvinnlig läkare. Man hoppas och tror att patienten vid det besöket ska få en bättre hjälp. Efter att yttrandet skickades till anmälaren har hon återkommit och framfört att läkarens medicinska bedömning samt bemötande var farlig för patientsäkerheten. Hon har också framfört önskemål att läkaren ska erinras eller varnas. Anmälaren har informerats om att vårdgivaren inte har juridisk möjlighet att ändra eller ta bort delar eller hela journalanteckningar. patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Kommer överens att förvaltningen endast för kännedom skickar hennes genmäle till vårdgivaren i samband med avslut av ärendet. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1807-0441854 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Resultat Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Tog sitt liv på grund av lång väntetid på besök En kvinna framför att hennes sambo med djup depression tog sitt liv då han inte orkade vänta på besökstid vid en psykiatrisk mottagning. Mannen som var inlagd, hänvisades till mottagningen som i stället för vård och behandling gav honom en bok att läsa. Han var besviken på detta och tog sitt liv. Yttrande har inkommit från enhetschef som konstaterat att mottagande specialistläkare rekommenderade inläggning, vilket alltså skedde. I psykiskt status noterats att patienten inte hade suicidtankar eller suicidplaner. Mottagningen bedömde behov av psykologsamtal och erbjöd detta. Enhetschefen har bedömt det som hemskt och förfärligt vad som hände men ser inte att psykiatrin har någon anledning att ompröva sina beslut. Dessvärre bedömer enhetschefen såsom att psykologsamtal på intet sätt hade förändrat situationen, men det är ju en omöjlighet att bedöma i efterhand. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0486874 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till Administrativ hantering Brister i hantering av intyg	Missnöjd med psykiatrisk vård En man som lider av ångest får inte den hjälp eller behandling som han är i behov av vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Han har synpunkter på en läkare som han anser inte är en bra lyssnare eller kan erbjuda fortsatt behandling. Det ska även vara problem med läkarintyg till Försäkringskassan, vilket skapar ännu mer stress och ångest för honom. Mannen anser också att läkaren har brutit sekretessen under ett möte med Försäkringskassan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots flera kontaktförsök samt kontaktuppmaning inte återkommit efter att kompletterande skrivelse har inkommit, avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0505979 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Svårt att boka läkartid En man som behövde läkarintyg försökte boka läkartid. Det gick endast att boka tid till en sjuksköterska trots att mannen behövde läkarintyg. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ingen underskrift inkommit. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0506670 Catarina Cassel Rydholm Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Patientjournal och sekretess Läkemedel	Upplever brister i journalföring och behandling En kvinna som vårdats på psykiatrisk vårdavdelning upplever att journalföringen är bristfällig och felaktig. Hon upplever också biverkningar av läkemedel men att detta avfärdas och att hennes besvär inte tas på allvar. Åtgärd: Yttrande har inkommit från specialistläkare och behandlande läkare på psykiatrisk avdelning som beskriver vårdtillfället och de bedömningar och behandlingar som gjordes och gavs under vårdtillfället. De beskriver att anmälaren var nöjd med utfallet vid hemgång. Anmälaren anser inte att yttrandet stämmer med hennes upplevelser. Hon har skrivit ett genmäle riktat till vården som hon vill ska gå med till vården för kännedom. Överenskommer om att ärendet därmed avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0506769 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Organisation och tillgänglighet Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Lång väntan på besökstid för läkemedelsuppföljning En man som är i behov av läkemedelsuppföljning och vidare utredning vid en psykiatrisk mottagning har fått veta att väntetiden för besök är lång. Mottagningen kan inte svara på när han kan få komma. Åtgärd: Yttrande inhämtades från enhetschef. Han beklagade att anmälaren inte var nöjd med vården på mottagningen och informerade om att anmälaren fått träffa en överläkare under tiden för handläggningen av ärendet. Han hade också fått en uppföljningstid hos läkaren och anmälaren föreföll vara nöjd med planeringen. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0509677 Johan Karlsson Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Vill veta vilka som öppnat patientjournalen En kvinna misstänker att en bekant som är anställd inom landstinget har öppnat hennes journal. Kvinnan begär ett utdrag utvisande alla som öppnat journalen sedan årsskiftet. Åtgärd: Av yttrandet framgår att man genomfört en granskning av journalläsningen och man har inte kunnat hitta några avvikelser.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1808-0528134 Vård och behandling Diagnos Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Siv Aronsson	Fel diagnos En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning skrivit in en diagnos i journalen som hon, efter utredning, inte har. Läkaren har uppgivit att kvinnan måste ha den diagnosen för att få vara kvar på mottagningen. Kvinnan anser att det varken är tryggt eller patientsäkert om en läkare sätter en diagnos utan utredning eller att informera henne. Åtgärd: Överläkaren har vid ett möte med kvinnan kommit överens med henne om att diagnosen ska tas bort. Läkaren har därefter gjort en rättelse i journalen så att diagnosen inte finns kvar. Anmälaren har därefter inte hörts av, varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0561034 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Utebliven vård Anhöriga har synpunkter på att vuxen son inte får adekvat behandling vid en psykiatrisk klinik. Han åker in och ut inom slutenvården och de anser hela vårdkedjan är icke-fungerande och upprepade insjuknande visar att sonen blir sjukare och sjukare. Anhöriga går på knäna i kampen för att stötta och se till att vården görs medveten om en svårt sjuk patient. De befarar att sonen kommer att dö som en följd av att den psykiatriska vården inter fungerat. Åtgärd: Då anhöriga inte fått någon fullmakt från sonen skickas föräldrarnas synpunkter till vårdgivaren för kännedom och ärendet avslutas därefter.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1809-0594150 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Anna Arengård	Får ej medicin eller läkare En kvinna kan inte finna någon läkare inkom psykiatrin som vill ta ansvar för henne och hon blir således utan läkemedel. Förklaringen är att det står i journalen hon tidigare försökt tillfoga sig mediciner på falska grunder. Sanningen är att hon långt tidigare genomgått neuropsykiatrisk utredning och fått diagnos. Utredningen fanns dock inte att finna för en läkare som då hävdade att hon inte hade den diagnos som hon medicinerats för under många år. Medicinen sattes ut tills det att det gick att påvisa att utredningen fanns. Kvinnan fick strida för detta men fick sedan både diagnos och fungerande behandling åter. Läkare i nutid lyssnar inte till patienten. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0615334 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Remiss/vårdbegäran	Siv Aronsson	Ej delaktig i behandling som ska avslutas. En kvinna som går på en rättspsykiatrisk öppenvårdsmottagning anser att det är en helt felaktig bedömning från läkarens sida att avsluta den psykiatriska behandlingen utan vidare remittering. Hon ställer sig frågande till hur de kan bedöma att hon är färdigbehandlad då hon är självmordsbenägen. Kvinnan önskar ett avslut i lugn ro med mottagningen och menar att det står tydligt i hennes vårdplan. Åtgärd: Då kvinnan inte återkommit med en underskriven anmälan, avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0629574 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande Bevakning: Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Brister i valfrihet kring psykiatrisk vård En man som har pågående psykosvård har önskat att byta psykiatrisk öppenvårdsmottagning och en remiss är skickad dit han vill gå. De avvisade remissen med motiveringen att han inte bor i deras upptagningsområde, vilket han ställer sig frågande till då det ska råda valfrihet inom psykiatrisk specialistvård. Han önskar få ett tydlig svar om varför de inte tar emot honom. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare och från vårdenhetschef som har lämnat motiveringar om varför remissen avslogs. Patienten har tidigare varit inskriven på enheten vid två tillfällen och under den ena perioden har patienten varit hotfull, uttryckt sexuella hot mot personal på mottagningen samt hotat en verksamhetschef i telefon. Patienten har då även uttryckt starkt missnöje med vården inom den psykiatriska enheten. Utifrån deras bedömning är patienten i behov av kontinuitet, stabilitet och de har inget ytterligare att erbjuda patienten. Inga medicinska skäl framkommer för att avbryta den nuvarande kontinuitet som han har vid mottagningen som han går på och då han dessutom har varit hotfull och uttryckt starkt missnöje anser de att deras enhet inte är ett lämpligt ställe för patienten. Anmälaren har efter att han tagit del av yttrandet framfört att det inte stämmer med att han har varit hotfull eller uttryckt sexuella hot mot någon. Detta framfördes i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas då det inte finns något mer vården kan svara på.
E-post -> Skrivelse **Psykiatrisk vård** V1810-0675634 Siv Aronsson Vårdansvar Blivit slussad runt i vården/ingen tar ansvar för patienten	Bollad mellan olika vårdgivare En förälder har synpunkter på att dotter blivit bollad runt hos olika vårdgivare utan att få hjälp. Hon har varit på olika barn- och ungdomsmedicinska mottagningar om antigen har lagts ned eller har fullt. Vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning nekades dottern vård. Modern behöver också förnya ett vårdintyg. Åtgärd: Dotter fick träffa en husläkare som skrev en remiss till en specialistmottagning. Modern är mycket nöjd med den nya vårdgivaren då dottern har blivit bra omhändertagen. Ärendet avslutas därmed.
Epost **Psykiatrisk vård** V1711-0729734 Siv Aronsson Vård och behandling Diagnos Bevakning: Läkemedel	Fel diagnos En man har sökt vård under en lång tid och fått en diagnos. Vårdgivare har provat med olika läkemedel som inte hjälpt. Nu har sonen fått en neuropsykiatrisk diagnos och mannen känner igen sig i sonens problematik och önskar få en utredning. Han vill ha råd om hur han ska gå tillväga för att få en utredning då han anser sig ha fått fel diagnos och blivit felbehandlad. Åtgärd: Handläggning pågår Åtgärd: I ett yttrande svarar medicinskt ansvarig att han försökt hitta underlag i journalen för att besvara frågor. Man förefaller ha gjort diagnostiska värderingar som vid läsning verkar rimliga och har haft funderingar kring en underliggande neuropsykiatrisk sårbarhet av framför allt uppmärksamhetsstörning. Ny vårdgivare har tagit över verksamhet så dialog kan inte föras och den läkare som träffat mannen har avslutat sin tjänst. Då mannen inte hörts av efter att ha fått yttrandet avslutas ärendet.

Epost **Psykiatrisk vård** V1711-0738349 Kommunikation Information	Mats Haapanen	Bristfällig information Anmälaren påtalade bristfällig information vid neuropsykiatrisk mottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Det råder osäkerhet om underskriven skrivelse ska inkomma. Kommer överens att avsluta ärendet och att öppna det på nytt om skrivelse inkommer. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1802-0109934 Vård och behandling Behandling	Siv Aronsson	Nekas behandling tas inte på allvar En anhörig till tonårsdotter anser att barn- och ungdomspsykiatrin inte tar dennas problem på allvar. Åtgärd: Då modern trots uppmaning inte hörts av, avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1805-0338134 Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Siv Aronsson	Remisstrul En man har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning inte skrivit en remiss som denne lovat. Mannen har ringt fyra gånger för att påminna men inget händer.
Epost **Psykiatrisk vård** V1806-0366074 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Tvångsmedicinering En man har synpunkter på läkemedelsbehandling inom den psykiatriska heldygnsvården. Han önskar att läkarna slutar att tvångsmedicinera honom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte önskar svar på sina synpunkter från vården avslutas ärendet.

Epost **Psykiatrisk vård** V1807-0458849 Mats Haapanen Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan	Bristfällig samverkan inför utskrivning Anmälaren påtalade den bristfälliga utskrivningen från slutenvården inom psykiatrin. Vårdplaneringen var bristfällig, kontakt med öppenvården var inte upprättat, inte heller hade det upprättats kontakt med kommunen som kan ordna boendestöd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1808-0510154 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Organisation och tillgänglighet Empati Bevakning: Läkemedel	Läkare är ej tillgänglig samt inte bryr sig En man har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning inte var tillgänglig när man trappade ner hans medicinering. Läkaren har enligt honom inte brytt sig om patienter. Åtgärd: I samtal med anmälaren kommer överens att förvaltningen skickar en blankett till honom så att han inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Psykiatrisk vård** V1808-0513534 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Nekas önskad behandling En kvinna har varit i kontakt med flera olika psykiatriska vårdgivare för att få en specifik behandling som ska vara skonsam. Behandlingen finns ingenstans i landstinget då vårdgivare uppgivit att det är på grund av bemanningsproblem. Kvinnan undrar vad hon ska göra när evidensen på området och Socialstyrelsens egna rekommendationer förespråkar denna behandling. Åtgärd: Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av, avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Psykiatrisk vård** V1808-0518250 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Intyg	Bristande läkarkontinuitet, bristande intyg En kvinna har under lång tid gått till en mottagning inom psykiatrin. Varje gång har hon fått hon träffa nya läkare. Varje läkare förnyade hennes intyg till försäkringskassan genom att använda det gamla intyget, men med en liten ändring. Kvinnan blev sedan utförsäkrad. Den nya läkartiden ligger två månader fram i tiden. När hon söker mottagningen får hon höra att de har för få läkare och hänvisar henne istället till akut vård. Hon har nu blivit utskriven från arbetsförmedlingen då hon inte kan delta i deras åtgärder. Detta innebär ett glapp på två månader och att hon där med kommer att förlora sin SGI, sjukpenninggrundande inkomst. Kvinnan upplever att hon hamnat utanför hela systemet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Epost **Psykiatrisk vård** V1808-0521234 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Diskriminering Diskriminering funktionshinder	Problem med fysisk tillgänglighet En kvinna som är rullstolsburen har stora problem med ta sig in på en psykiatrisk mottagning. Hon måste bända upp tre tunga branddörrar och det finns ingen öppningsfunktion. Hon har påpekat detta vid flera tillfällen till vårdgivaren. Det finns heller ingen parkering i närheten för en rörelsehindrad person förutom gatan utanför. Anmälaren anser att detta är diskriminerande och orsakar stora problem i hennes vardag. Åtgärd: Anmälaren har trots kontaktuppmaning inte hörts av. Ärendet avslutas därmed.
Epost **Psykiatrisk vård** V1808-0524374 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling	Ingen vård inom barnpsykiatrin för sitt barn En mamma har synpunkter på att hennes son inte får någon vård vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP) trots att han har varit inskriven under många år. De har försökt att byta mottagning men det har varit omöjligt, enligt mamman. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1808-0526134 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Läkarkontinuitet saknas En kvinna har synpunkter på att hon måste byta läkare, vid en psykiatrisk mottagning, hela tiden och undrar varför vårdgivaren inte kan tillhandahålla en fast läkare. Åtgärd: Anmälaren avsåg att inkomma med en underskriven anmälan men har inte hörts av varför ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0529074 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan	Psykiatrisk vård av närstående En man har synpunkter på den psykiatriska vård och behandling som hans närstående får. Anmälaren anser att psykiatrin fungerar mycket dåligt, framförallt i övergripande frågor kring hur vården organiseras samt samarbetet med socialtjänsten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0531974 Emma Lagerholm Vårdansvar Vårdflöde, processer	Bristande vårdplanering efter utskrivning En man som var inlagd på en psykiatrisk heldygnsavdelning blev utskriven utan öppenvårdskontakt och planering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0540574 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Vårdansvar Vårdflöde, processer	Brister i psykiatrisk tvångsvård En kvinna som vårdades enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård har synpunkter på saker som har inträffat vid två avdelningar inom den psykiatriska heldygnsvården. Hon ska ha blivit fasthållen på ett olagligt sätt som orsakade lidande för henne samt hotad med tvångsåtgärder (bältesläggning). Kvinnan ska också ha blivit överfallen av en medpatient vid en avdelning hon fick vistas på, då det var överbeläggningar på den avdelning hon var inskriven vid. Hon anser att det var bristande tillsyn av personal som möjliggjorde överfallet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och har kännedom om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0545234 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti	Lång väntan på utredning En man har blivit lovad att få en neuropsykiatrisk utredning inom sex månader men nu uppger man att det kan dröja nio månader innan utredning kan påbörjas. Han har stora problem med vardagen och är angelägen om att få påbörja en utredning inom vårdgarantin ram. Åtgärd: Anmälaren ämnade att återkomma med en underskriven anmälan men har inte hörts av. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0549774 Emma Lagerholm Kommunikation Bemötande	Klagomål på psykiatrisk heldygnsvård En närstående är orolig för sin sambo som den senaste tiden har drabbats av psykotiska tillstånd och varit inlagd på en psykiatrisk avdelning. Hon anser att bemötandet av en läkare har varit bristfälligt gentemot patienten och att han har skrivits ut innan han var stabil. Detta har resulterat i fler inläggningar och den närstående får ingen information eller få vara delaktig i vården trots att det finns samtycke till det i patientens journal. Anmälaren upplever att det inte finns en helhetsbild kring sambons svårigheter och behov av vård och hon anser att han inte får den hjälp han behöver. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.

Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0549934	Siv Aronsson	Önskar traumabaserad KBT En kvinna har blivit rekommenderad en specifik behandling men får inte det inom den psykiatriska vården. Hon anser att vårdgivaren inte lyssnar på henne när hon framför sina behov. Åtgärd: Kvinnan avsåg att inkomma med en underskriven anmälan men har inte hörts av varför ärendet avslutas.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till		
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0550434	Siv Aronsson	Fel i journal En kvinna anser att hon på grund av felaktiga journalanteckningar inte får rätt behandling vid en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Då anmälaren trots uppmaning inte har hörts av, avslutas ärendet.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0550974	Emma Lagerholm	Psykiatrisk diagnos och läkemedelsbehandling En mamma har synpunkter på att hennes barn har fått en neuropsykiatrisk diagnos utan att en utredning har gjorts vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Barnet ska även ha fått läkemedelsbehandling för denna diagnos. Mamman anser att det är helt felaktigt hanterat. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar inte återkommit avslutas ärendet.
Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Bevakning: Läkemedel		
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0555054	Moses Hadi	Ingen vård och vårdplanering En man framför att han inte har fått en adekvat vård samt vårdplanering vid en psykiatrisk specialistmottagning. Han har också synpunkter på att psykiatrin inte har lyssnat på honom. Åtgärd: Blankett samt fullmakt har skickats enligt anmälarens begäran. Kommer överens att anmälaren i första hand försöker ta upp problematiken med ansvarig chef och vid behov återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Behandling Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan		

Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0566574 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning	Neuropsykiatrisk utredning En anmälare har synpunkter på att en patient inte får en neuropsykiatrisk utredning, trots att hen har bedömts vara i behov av det. Motiveringen ska vara att de inte har en psykolog som talar patientens språk. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har varit i kontakt med verksamhetschefen och patienten ska nu få en utredning och önskar inte att yttrande inhämtas. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0567149 Mats Haapanen Vård och behandling Diagnos	Diagnos saknas Anmälaren har haft kontakt med psykiatrin men läkaren har inte fastställt diagnos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0572174 Emma Lagerholm Patientjournal och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Brister i psykiatrisk heldygnsvård En kvinna som har varit inlagd vid en psykiatrisk klinik anser att skötarna kompromissar sekretessen då de har utskrivna patientlistor med personuppgifter som de läser från bredvid patienterna. Hon har även synpunkter på att nattpersonalen dokumenterar att patienten har sovit när så inte har varit fallet. Kvinnan har heller inte blivit erbjuden stödsamtal under inläggningen och en läkare vid utskrivningssamtalet ska ha sagt att hon har en diagnos som inte stämmer. Hon hade önskat att läkaren skulle ha läst på innan samtalet. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte hörts av avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0577734 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling	Behandling/intyg En kvinna vars son som har flera diagnoser, undrar vart sonen ska vända sig för att få att få psykiatrisk hjälp när psykiatrisk vård blivit allt mer specialiserad. Var kan han få ett läkarintyg som beskriver den samlande problematiken. Åtgärd: Kvinnan avsåg att inkomma med en underskriven anmälan men då hon inte avhörts avslutas ärendet.

Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0578479 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Felaktig behandling En kvinna anser att hon har fått felaktig behandling och medicinering inom psykiatrin. Händelsen och LPT var 18 år sedan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). LPT perioden var över 18 år sedan och yttrande blir svårt att inhämta på detta ärende. Rekommenderas att gå svar på sina frågor genom den aktuella psykiatriska mottagningen och eventuellt beställa journalkopior. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1809-0587634 Siv Aronsson Kommunikation Delaktig Bevakning: Diskriminering	Diskriminerad av vårdgivare En förälder blev inte involverad i sons behandling vid en BUP-mottagning. Modern försökte svartmåla denne och lämnade oriktiga uppgifter till psykolog. Föräldrarna har delad vårdnad, är i en vårdnadstvist och både sonen samt fadern har blivit påverkade av de uppgifter som modern lämnat. Han känner sig misstänkliggjord och diskriminerad på grund av kön och etnicitet. Fadern ska träffa psykolog och chef för att få en förklaring. Åtgärd: Fadern har haft ett samtal med chef och psykolog och är inte nöjd, men hoppas få ytterligare tillfälle att tala med sonens behandlare framöver då det pågår en utredning av sonen. Fadern återkommer vid behov men önskar, för tillfället, att ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0604774 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan	Brister i psykiatrisk vård En närstående har synpunkter på vården för en patient som behandlas för psykossjukdom vid ett en psykiatrisk mottagning. Det ska vara stora brister i läkarkontakten som har varit oregelbunden och utan kontinuitet. Patientens tillstånd är oförändrat och det har inte skett några framsteg i behandlingen. Anmälaren ställer sig frågande till vårdplanen och anser att det har blivit märkvärt sämre vård sedan en annan vårdgivare tog över verksamheten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten har nu fått en planering och den närstående har en god dialog med verksamhetschefen. Ärendet avslutas efter överenskommelse.

Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0609474	Emma Lagerholm	Bristande bemötande av psykolog, nekad utredning En kvinna kom till en psykolog på uppdrag från hennes läkare som önskade en utredning. Hon möttes av anklagelser med misstanke om att hon ville ha en diagnos till hennes fördel gällande Försäkringskassan. Psykologen ska ha varit otrevlig, utövade härskartekniker och ifrågasatte kvinnans tidigare erfarenheter i livet. Psykologen hade läst hennes journaler, utan att tillfråga henne och ifrågasatte varför vissa av journalerna var spärrade. Besöket var mycket obehagligt och testerna blev inte utförda då psykologen ska ha nekat till att göra dem. När kvinnan nu läser sin journal står det felaktigheter samt att psykologen ifrågasätter det hon tidigare varit med om. Kvinnan som på grund av tidigare händelser i livet samt många diagnoser redan upplevde sig sårbar, mår nu ännu sämre än tidigare.
Kommunikation Bemötande		
Vård och behandling Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0609934	Siv Aronsson	Överdos av läkemedel Överdos av läkemedel. Inget ytterligare framgår.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren har trots uppmaning inte hörts av varför ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel		
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0616369	Tua Myhrman	Arrogant bemötande och inget intyg En man fick ett dåligt bemötande vid ett läkarbesök inom den psykiatriska öppenvården, läkaren upplevdes arrogant och ignorant. Mannen fick information men inga svar på de frågor som denna information väckte. Han fick heller inte förnyat intyg vilket behövdes för ärende hos försäkringskassan. Mannens närstående som hör av sig till förvaltningen menar att mannen fått träffa nya läkare vid varje besök på mottagningen.
Kommunikation Bemötande		
Vård och behandling Intyg		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Vårdansvar Fast vårdkontakt		
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0618734	Siv Aronsson	Fel behandling En kvinna har synpunkter på hur en närstående behandlas på en psykiatrisk avdelning där hon tvångsvårdas. Anmälaren undrar vilken rätt vårdgivaren har att inom loppet av en vecka, utan ordentlig utredning och kartläggning av en persons bakgrund och behov, starta en `"kemisk krigsföring" som när olika psykofarmaka snabbt byts ut och läggs till samt användning av el-behandling vid ett extremt psykiatriskt försvagat tillstånd.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att man kan överklaga tvångsvård och begära en stödperson. Då personen inte är nära anhörig kan anmälaren inte få någon fullmakt. Ärendet avslutas i samförstånd.

Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0621034 Siv Aronsson Kommunikation Ej lyssnad till Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		Lyssnade inte/Läkemedel En man har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning ville trappa ned hans medicinering fast han blev allt sämre i sin sjukdom. Läkaren lyssnade inte vilket medförde att ekonomin gick i botten och mannen blev ett hot mot sin gruppbostad. Åtgärd: Mannen har trots uppmaning inte hörts av. Ärendet avslutas därmed.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0622274 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter		Upplevt sig felbedömd En man som har tvångsvårdats anser inte att han led av en allvarlig psykisk störning och vill därför inte betala för heldygnsvården. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0623169 Tua Myhrman Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		Förväxlat provsvar En man som lämnade ett salivprov har flera månader senare, av en slump, fått veta att provsvaret innehöll narkotiska preparat. Mannen menar att detta är helt felaktigt och att provsvaret måste ha förväxlats. Han menar att han inte accepterar att det står i hans journal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0626374 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Behandling		Brister i tillgänglighet till ätstörningsvård En kvinna som lider av anorexia som nu får dagbehandling vid en klinik kommer att stå utan vård under några månader efter årsskiftet då en annan vårdgivare kommer att ta över avtalet och som inte har den vård som fungerar för henne. Kvinnan kontaktade då en annan klinik men behöver skicka in en egenanmälan när hennes nuvarande vårdgivare avslutas. Detta innebär att hon kommer bli ställd i kö och blir utan ätstörningsvård i tre månader, vilket är en stor risk för återfall då hon har varit sjuk till och från i 10 år. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar inte återkommit avslutas ärendet.

Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0634774 Emma Lagerholm Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Ny medicinsk bedömning Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missnöjd med diagnos En anmälare anser att hen har fått en diagnos vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning som inte stämmer. Anmälaren får inte gehör för en ny medicinsk bedömning utan istället ska samma läkare och psykolog granska sin egna utredning. Det ska även vara faktafel i utredningen, enligt anmälaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0636774 Emma Lagerholm Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Fakturaproblem och dåligt bemötande En kvinna har fått en faktura för ett uteblivet besök vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning som hon hade lämnat återbud till. Hon anser att bemötandet på mottagningen är mycket dåligt. Kvinnan har försökt att komma i kontakt med ansvarig chef utan att lyckas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om att vårdgivare har rätt att debitera för besök som inte avbokats 24 timmar innan. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0644974 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder Vård och behandling Behandling	Lång väntan på utredning, ingen vård En mamma har synpunkter på att hennes son inte har fått en neuropsykiatrisk utredning ännu trots han har varit inskriven vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP) sedan årsskiftet. Vårdgivaren ska ha ställt in många besökstider och mamman anser inte att sonen får den vård han har rätt till. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktförsök inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0646134 Siv Aronsson Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Byte av läkemedel En kvinna har haft en fungerande läkemedelsbehandling under flera år men har gått med på att läggas in för att minska viss medicinering. Nu har läkare istället tagit bort den mix som fungerat och ersatt med läkemedel som anmälaren mår mycket dåligt av. Hon förvägras en förklaring och man hotar med utskrivning om hon inte går med på ändringen. Åtgärd: Kvinnan har trots flera uppmaningar inte hörts av. Ärendet avslutas.

Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0649674 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Ärendet delat, 1 nytt	Nekad tid, hänvisats runt inom psykiatrin En man har genomgått en neuropsykiatrisk utredning hos en privat vårdgivare och fått en diagnos. Han har försökt att boka en läkartid vid en psykiatrisk mottagning för att diskutera medicinering. Han blev nekad att komma dit med motiveringen att han behöver en remiss och att han inte tillhör deras upptagningsområde, vilket mannen ställer sig frågande till då det är valfrihet inom psykiatrisk vård och att det inte finns något remisskrav. Han blev sedan hänvisad till en annan mottagning men blev även nekad en tid där. Mannen undrar hur personer med psykisk ohälsa och som mår sämre lyckas få behandling med tanke på hur svårt det är att få en tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0649774 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av recept Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Brister i hantering av recept En anmälare kontaktade sin psykiatrisk öppenvårdsmottagning då hen behövde ett förnyat recept. Personen har talat med personal vid mottagningen flertalet gånger och utlovats att recept ska skrivas. Anmälaren har nu genomlidit två veckor utan medicin och fått svåra biverkningar då läkemedlet inte ska sättas ut tvärt. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar inte hörts av avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0649934 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Nödvändigt att son tvångsvårdas En anhörig till ung vuxen har synpunkter på att denne inte får den vård inom psykiatrin som han behöver. Sonen har en psykossjukdom och har ibland behov av tvångsvård då insikt om sjukdomen saknas. Nu har vårdgivaren återigen släppt honom när de inte skulle och anhöriga står maktlösa. Detta har resulterat i att sonen går sömnlös om nätterna, försvinner ut, blir aggressiv och mår allt sämre. Vårdgivaren måste bli bättre på att identifiera när patienten befinner sig i en psykos där och då samt tvångsvårda om nödvändigt. Delaktighet med anhöriga önskas. Åtgärd: Anmälaren önskar att avsluta ärendet utan åtgärd då sonen mår bättre och fullmakt inte går att få.

Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0652174 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Vård och behandling Behandling	Svårigheter att få en läkartid inom psykiatrin En man med en neuropsykiatrisk diagnos blev nekad en tid till en psykiatrisk mottagning. De ska ha sagt att han behöver en remiss, vilket mannen ställer sig undrande till då det inte står något om remisskrav. Han har hänvisats runt mellan olika mottagningar och han ställer sig frågande till hur personer med psykisk ohälsa och som mår sämre lyckas få behandling med tanke på hur svårt det är att få en tid. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0654674 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat	Skadad efter psykiatrisk behandling En kvinna som har fått ECT (elbehandling) för många år sedan anser att hennes hjärna har skadats och hon har fått minnessvårigheter. Hon upplever att konsekvenserna av detta har förstört hennes liv. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0655334 Siv Aronsson Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut	Fråga om fritt vårdval En kvinna har bytt folkbokföringsort och har en pågående kontakt inom psykiatrin i Stockholm och vill gärna fortsätta med den kontakt hon har i Stockholm. Åtgärd: Kvinnan har fått information om den nationella valfriheten och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0660672 Sari Kokkonen Nassef Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Administrativ hantering Brister i hantering av recept Bevakning: Läkemedel	Omöjligt att få kontakt med läkaren En kvinna har i flera veckor väntat på att få sina recept förnyade. Läkaren är omöjlig att få tag på och svarar aldrig via 1177. Kvinnan anser att situationen är mardrömslik med denna läkare som brukar försvara sig med att "jag har inte haft tid att svara". Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0661374 Emma Lagerholm Vård och behandling Intyg Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Neuropsykiatriska diagnoser och intyg En man som har diagnoserna ADHD och Aspergers syndrom önskar ett intyg där endast ADHD-diagnosen styrks, utan att den andra diagnosen nämns. Detta för att söka stöd i samband med utbildning och framtida arbete och för att undvika stigmat som följer med en autismdiagnos, enligt anmälaren. När han har framfört detta till psykologen ska denna ha sagt att hen bara kan skriva en samlad bedömning. Anmälaren har även funderingar kring alkohol och läkemedelsbehandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått information om intyg utifrån Patientdatalagen som sedan ska ha hjälpt honom i kontakten med psykologen. Anmälaren har även fått information om att förvaltningen inte ger medicinsk rådgivning eller tar ställning till läkares ordinationer och dennes information kring alkohol. Ärendet avslutas efter överenskommelse med anmälaren.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0667469 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Bristande vård och journalanteckning En kvinna upplevde bristfällig hjälp och vård från en psykiatrisk mottagning. Kvinnan som tagit del av sina journalkopior ifrågasätter bland annat att bedömningar som gjorts innehåller formuleringar om kvinnans utseende. Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0670874 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling	Klagomål på psykiatrisk vård En kvinna anser att psykiatrin fungerar dåligt, i synnerhet tvångsvården. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0680069 Tua Myhrman Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Synpunkter på journalhantering En person vårdades inom psykiatrisk heldygnsvård. Personen har synpunkter på vilken personal som varit inne i journalen under vårdtiden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Psykiatrisk vård** V1810-0680274 Emma Lagerholm Vårdansvar Vårdplanering, vårdplan Vård och behandling Behandling Kommunikation Ej lyssnad till	Bristfällig psykiatrisk vård En kvinna anser att hon inte får den hjälp som står i hennes vårdplan samt krisplan. Detta får långtgående konsekvenser för henne och för hennes närstående. Trots samtal med berörd personal efterlevs inte deras åtagande, enligt kvinnan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0685334 Siv Aronsson Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Önskar second opinion En anhörig undrar om en person har rätt att få en second opinion hos en psykiatrisk vårdgivare. Åtgärd: Anmälaren har fått information om second opinion och information om patientlagen via e-post. Då denne därefter inte hörts av, avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0687474 Emma Lagerholm Administrativ hantering Brister i hantering av recept Vård och behandling Läkemedel Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Läkemedel	Brister i läkemedelsförskrivning och tillgänglighet En kvinna som är knuten till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har inte fått sina ordinerade läkemedel. Hon uppmanades istället att söka akutpsykiatrisk vård på helgen för att få sin medicin och ett sådant besök kostar pengar. En närstående som är den som har hört av sig till förvaltningen ställer sig frågande till om det är rimligt att patienten ska behöva betala för deras misstag. Kvinnan som själv låg på för att komma i kontakt med läkare blev lovad att bli uppringd, vilket inte skedde. Den närstående anser att mottagningen har brustit i att fånga upp, hantera och bemöta kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0688074 Emma Lagerholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Neuropsykiatrisk utredning En kvinna har synpunkter på en vårdkontakt vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning för hennes sambo. Sambon hade bett om en utredning men ska inte ha fått utföra några tester. Läkaren ska ha sagt att de ska återkomma men har inte gjort det. Kvinnan har försökt komma i kontakt med chefer men har inte fått någon återkoppling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0691174 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Klagomål på ätstörningsklinik En kvinna som har varit inlagd vid en ätstörningsklinik har synpunkter på att hon felmedicinerades under flera månader. Detta fick konsekvenser för hennes sömn och beteende. Kvinnan anser att bemötandet var mycket dåligt av personalen och hon kände sig inte välkommen. Hon har även synpunkter på öppenvården vid kliniken. Kraven ska vara för högt ställda på henne som patient och hon upplevde sig hotad med att bli avslutad vid kliniken om hon inte uppfyllde olika mål. Kvinnan blev sedan utskriven från kliniken som hon menar var på grund av ett missförstånd och hon står nu utan vård. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0694974 Vård och behandling Behandling	Emma Lagerholm	Missnöjd med psykiatrisk vård En kvinna med en neuropsykiatrisk diagnos anser inte att hon får stöd och behandling vid en psykiatrisk mottagning utan att de enbart tillhandhåller recept och intyg för sjukskrivning. Hon har även synpunkter på att om en patient missar en besökstid blir denna straffad och få vänta länge på att få träffa en läkare. Kvinnan upplever inte att personalen är insatta i den problematik de ska behandla. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0703754 Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Kommunikation En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande vid en neuropsykiatrisk mottagning. Läkaren har inte lyssnat på henne och genom sitt sätt nedvärderat kvinnan. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som skulle inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0710374 Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering av intyg Kommunikation Bemötande Bevakning: Läkemedel	Emma Lagerholm	Klagomål på psykiatriker En anmälare anser att behandlande läkare vid en psykiatrisk mottagning har agerat felaktig då denne ska ha slutat skriva ut ett läkemedel som personen anser är den enda medicin som har fungerat. Läkaren ska också ha skrivit bristfälliga sjukintyg till Försäkringskassan. Anmälaren känner sig missförstådd och mår mycket sämre än tidigare på grund av läkarens handlande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0711034 Siv Aronsson Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Hur kan man få ut journal från nedlagd mottagning En person undrar hur man går tillväga för att få journalanteckning från nedlagd psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Personen får kontaktuppgifter till psykiatrisk vårdgivare som gjort en omorganisation och till landstingsarkivet. Hon har därefter inte återkommit varför ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0721177 Johan Karlsson Vård och behandling Resultat Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Vill ha hjälp att anmäla till Löf och till att vara ombud i en domstolsprocess En anhörig till en patient inom tvångsvården vill ha hjälp av förvaltningen med att ansöka om ersättning från Löf samt med att vara ombud åt honom i en domstolsprocess mot landstinget. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om patientförsäkringen och IVO och vad anmälan dit bör innehålla.
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0728574 Emma Lagerholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Vård och behandling Behandling	Bristande tillgänglighet till psykiatrisk vård för unga En mamma har synpunkter på att det är svårt och krångligt för sin dotter som lider av ångest och sömnproblem att få komma till en psykiatrisk mottagning. De har blivit hänvisade till vårdcentralen för remiss istället för att bedömningsenheten vid en psykiatrisk enhet själva skickade en remiss till den mottagning dottern önskar komma till. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0751434 Siv Aronsson Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Terapeutisk behandling avbruten, lång väntan på ny En kvinna har synpunkter på att hon måste avbryta en terapeutisk behandling och börja om från början eftersom primärvården endast får ge ett begränsat antal behandlingar. Nu står hon i kö hos annan vårdgivare hennes måendet har försämrats men något besked om när den terapin kan komma igång ges inte. Åtgärd: Kvinnan har trots påminnelse inte hörts av, varför ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0755674 Emma Lagerholm Vård och behandling Diagnos	Fördröjd psykiatrisk diagnos En mamma ställer sig frågande till varför inte hennes dotter fick en diagnos mycket tidigare. I journalen ska det stå att diagnosen misstänktes men hon fick inte den förrän flera år senare efter att en utredning hade gjorts. Detta har orsakat lidandet och dåligt mående för dottern och familjen. Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktuppmaningar inte återkommit avslutas ärendet.

Epost **Psykiatrisk vård** V1811-0755774 Emma Lagerholm Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Brister i hantering av recept Bevakning: Läkemedel	Krångligt med receptförnyelse En anmälare ställer sig frågande till att en psykiatrisk mottagning kräver att patienten kommer på läkarbesök varje gång denna behöver ett förnyat recept. Personen anser att detta blir en onödig kostnad och är omständligt för patienten för att få sina läkemedel. Anmälaren anser att detta borde kunna ordnas utan ett fysiskt möte, i synnerhet om patienten har stått på läkemedlet en längre tid och inga dosjusteringar eller ändringar ska göras. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1812-0756470 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Byte av läkemedel vid sjukhusvård En kvinna sjukhusvårdades på en psykiatrisk vårdavdelning. Hon hade synpunkter på att hon fått ett annat läkemedel än det hon har blivit ordinerad då det hon ordinerats inte fanns på avdelningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Psykiatrisk vård** V1812-07661 Siv Aronsson Kommunikation Delaktig	Ej delaktig med anhöriga Anhöriga till man som vårdads inom rättspsykiatrin har synpunkter på läkares beslut om restriktioner, som inte stämmer överens med deras önskemål. Anhöriga känner sig inte delaktiga. Åtgärd: Mannen har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt till vem han ska vända sig för att få svar på sina frågor. Denne har tackat för informationen men har inte återkommit, varför ärendet avslutas.
Epost **Psykiatrisk vård** V1812-07986 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att nå mottagning på telefon En kvinna försökte ringa en specialistmottagning för rådgivning. Kvinnan stod i kö två gånger, men kopplades bort och halkade ur systemet utan att ha fått kontakt med vårdgivaren. Hon hade tagit ledigt från arbetet för att kunna få kontakt. Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon slutligen fick kontakt med verksamheten och att hon då fick ett tillmötesgående bemötande. Hon önskar att ärendet registreras för statistik. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1706-0401379 Vård och behandling Resultat Bevakning: Ö Yttrande sent	Minna Rimbe	Foten blev sämre efter operation En kvinna opererades för hammartå på en specialistklinik men det resulterade i att tån står rätt upp och hon har fått ont i hela foten. Hon har tidigare gjort den här typen av operationer och det har aldrig varit några problem. Ansvarig läkare anser att det inte finns något att göra vilket anmälaren tycker är konstigt. Hur gick hos sjukgymnast under längre tid och fick träffa en annan ortoped som opererade om hennes tå. Hon informerades att det fanns en lös benbit och att hon hade fått på ledkapseln vilket var orsaken till smärtan och svullnaden. Åtgärd: Handläggning pågår Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs att kliniken beklagar allt lidande vad patienten har fått haft och att läkaren som opererade finns inte kvar på kliniken. Läkaren borde ha tagit kontakt med sina mer erfarna läkare på mottagningen för att tillsammans fått en bedömning vad som orsakade svullnaden, rodnaden och smärtan. Att second opinion inte skedde av klinikens erfarna specialister hade kunnat minska patientens lidande radikalt. Verksamhetschefen har lyft upp att klinikens rutiner samt riktlinjer ska följas och att alla läkare tar hjälp av klinikens team av läkare när något avviker från det normala. En översyn av rutiner har gjorts för att undvika att händelsen upprepas. Uppföljning erbjuds hos en erfaren fotspecialist. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1708-0470449 Kommunikation Information Bevakning: Cancer	Mats Haapanen	Sent svar om cancersjukdom Anmälaren fick av primärvården besked om att hon lider av elakartad cancer. Ett födelsemärke opererades bort. Ett större vävnadsprov genomfördes vid specialistmottagning för över en månad sedan och ännu har anmälaren inte fått svar på detta vävnadsprov. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse

Specialistvård

V1711-0706369 Tua Myhrman

Ekonomi

Patientavgifter

Bevakning:

Åtgärd i enskilda ärendet

Yttrande i tid P1 2018

Yttrande i tid 2018

Problem att få tillbaka pengar

En kvinna hade betalat för mycket i patientavgift och ville få tillbaka pengar från en specialistmottagning, detta nekades hon dock. Kvinnan menar vidare att det blivit besvärligt sedan elektroniska frikort infördes, hon menar att det inte uppstod lika mycket problem kring patientavgifter och frikort förr i världen.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från ansvarig enhetschef. Hon hade talat med receptionisterna vid mottagningen som gett beskedet att anmälaren fått tillbaka pengar vid tre olika tillfällen. Chefen menade dock att då mottagningen inte hade några bra rutiner för återbetalning så hade inte anmälaren signerat att hon tagit emot pengar och därmed stod ord mot ord. Chefen menade vidare att hon är medveten om att detta är olyckligt och att hon gärna kunde betala anmälaren 250 kronor för att avsluta ärendet och lära sig av händelsen. Hon förklarade att verksamheten nu har bra och fasta rutiner där det nu kvitterats att man utfört återbetalning till patient. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet informerat om att hon därefter också erhållit pengarna från verksamheten. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse

Specialistvård

V1801-0058479 Minna Rimbe

Vård och behandling

Resultat

Fördröjd diagnos

En man hade problem med armen och hade opererats flera gånger men problemen fanns kvar med värken även efter operationen. Ärendet har tagits upp tidigare på patientnämndensförvaltning men sista tiden visade det sig att någon nerv är i kläm i nacken som inte han visste tidigare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs att det finns bakomliggande faktorer som har betydelse. Det fanns fraktur i höger hand som hade opererats med skruvfixation. Han hade besvär med handen efteråt och behandlades med kortisoninjektioner och efter att han återgick till sitt arbete försämrades hans situation. Han hade varit sjukskriven under ett år. Han hade blivit bättre men skadades igen på sitt höger pekfinger. Skadan hade opererats på akutsjukhuset. Besvären fortsatte och höger handen domnade. Kirurgen beslutade då att föreslå operation för att det fanns stor misstanke att en större nerv hade kommit i kläm i övre delen av höger underarm vilket gjorde att domningen på hans höger pek- och långfinger försvann men höger tumme var fortfarande domnad. Situationen blev bättre och mannen började arbeta igen. Han arbetade ett tag och fick ont i handleden och röntgen visade att skruvar i andra mellanhandsbenet efter operation som gjordes tidigare och det fanns även inflammation vid handleden/ i höger tumme samt ärrvävnad i operationsområdet. Magnetröntgen underökningen visade inte att nerven var i kläm i axeln även om undersökning visade påverkan från halsryggens nervrötter. Sedan hade han fått träffa en handkirurg som skulle göra ytterligare utredningar. I yttrandet beskrivs att det inte stämmer att anmälaren inte skulle fått någon utredning eller behandling eftersom man har både undersökt, givit behandlingar, ordinerat rehabiliteringar och opererat. Man hoppas på att det finns behandling åt anmälaren så att han till sist blir återställd. Anmälaren meddelade först att han återkommer med ett genmäle men inget genmäle har inkommit eller några ytterligare synpunkter till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1802-0120374 Emma Lagerholm Vård och behandling Intyg Administrativ hantering Brister i hantering av remisser Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Klagomål gällande läkarintyg och remiss En kvinna som lider av svår smärta efter en ryggoperation vid en specialistmottagning har synpunkter på en läkares komplettering av ett sjukintyg, vilket har medfört svårigheter för henne att få ersättning. Det ska även ha varit problem med en remiss som läkaren har skickat. Kvinnan anser inte att hon har behandlats på ett bra sätt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef som har gått igenom vårdförloppet. Denna skrev att det blev en fördröjning i kompletteringen av sjukintyget, vilket var olyckligt. I samband med ett återbesök kompletterades sedan intyget och ett nytt sjukintyg utfärdades då patienten hade kvarvarande besvär i ryggen. En remiss ska ha skickats till en annan vårdgivare då patienten var i behov av mer intensiv rehabilitering. Ansvarig chef ansåg att det var beklagligt att patienten fortfarande har så mycket besvär efter operationen och att hon har känt sig utlämnad. Patienten kommer därför bli kallad till ett möte där de kan förklara sig och räta ut eventuella missförstånd. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1802-0120849 Mats Haapanen Kommunikation Information	Nyopererad fick inte adekvat hjälp av växeln Anmälaren var nyopererad och just utskriven till hemmet. Väl hemma började anmälaren blöda oroväckande mycket. Hon ringde till vårdgivaren där hon blivit opererad. Växeln svarade. Personalen kunde inte koppla anmälaren till rätt mottagning. Anmälaren är kritisk till att växeln inte på ett bättre sätt kunde hjälpa henne trots att hon uppgav sitt namn och sin vårdhistoria. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse		Problem efter ögonoperation
Specialistvård V1802-0139679 Ekonomi Patientavgifter	Minna Rimbe	En kvinna genomgick en gråstarroperation på en specialistklinik men valde till speciallinser vilket rekommenderades av kirurgen. Landstingets patientförsäkring hade gjort bedömning att hennes besvär inte hade med själva gråstarrsoperationen att göra. Hon fick information om att hon kunde slippa sina glasögon och uppfattade att hon kunde köpa till linser för 25 000 kr för att bli bra. Hon är missnöjd med operationsresultatet då hon behöver glasögon både på nära och långt håll samt känner sig ljuskänslig. Det har varit svårt att få kontakt med vårdgivaren för att ställa frågor enligt henne. Kirurgen som utförde operationen har slutat på kliniken och hon hänvisas till att kontakta kirurgen själv.
Ekonomi Resultat		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistvårdskliniken. Där beskrevs att anmälaren hade erbjudits kostnad för läsglasögon. Efter anmälan fick hon bedömning av kliniken hos en annan erfaren ögonspecialist som hade gjort bedömning om att anmälaren inte skulle ha nytta av eventuell komplettering med laserbehandling. Kliniken erbjöd kostnad för läsglasögon även efter bedömningen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon anser att hon inte borde ha rekommenderats speciallinser och det hade enligt henne även läkaren sagt som gjorde bedömning för eventuell laserbehandling så kallad touch-upp. Hon anser att hon har betalat 25000kr utan att få tillräckligt bra resultat av sina speciallinser och anser att kliniken borde kompensera detta till henne. Hon önskar att få iordning hennes vardagliga problematik att inte kunna se tillräckligt bra och att känna sig ljuskänslig. Hon har framfört till kliniken att hon önskar ett möte med de ansvariga för att hitta en lösning och att hon har framfört att hon önskar att hennes operationsresultat bedöms av företagets patientförsäkring vilket ärendet hänvisas till enligt gällande rutiner vid privata åtgärder om företaget anser att det finns behov för detta i hänsyn till den informationen som hade tilldelats patienten före operationen. Förvaltningen bedömer att ytterligare skriftväxling genom förvaltningen tillför inget nytt i ärendet och i hänsyn till förvaltningens uppdrag och befogenheter varför avslutas ärendet. Ärendet avslutas.
Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		
Telefon -> Skrivelse		Frågor om behandling med antidepressiva läkemedel
Specialistvård V1803-0201734 Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Information	Siv Aronsson	En kvinna som gått till specialistvård och fått behandling med antidepressiva läkemedel har obesvarade frågor kring den information hon tidigare fått kring sin behandling. Åtgärd: En läkare vid en specialistmottagning har i tre yttrande förklarat sitt ställningstagande till den behandling som kvinnan fått. Läkaren uttrycker en djup beklagan över att behandlingen inte haft optimal effekt men bedömningen kvarstår att kvinnan behandlats enligt vetenskap och beprövad erfarenhet.
Bevakning: Läkemedel		

Telefon -> Skrivelse		Ordinerar läkemedel trots allergi
Specialistvård		En kvinna uppsökte vård hos en privat specialist (nationella taxan) på grund av smärta i leder. Läkaren tog inga prover, men skrev remiss till röntgen. Ingen diagnos ställdes innan behandling för inflammation påbörjades. Kvinnan påpekade att hon hade allergi mot läkemedel och vaccin. Läkaren insisterade dock på att kvinnan skulle ta vaccin och skrev ut recept. Kvinnan fick som väntat en reaktion där hon blev röd, febrig och fick frossa samt att hjärtfrekvensen steg. Läkaren fortsatte ändå att ordinera samma läkemedel. Kvinnan fick på grund av kraftigare allergiska reaktioner uppsöka vård. Denna vårdgivare avrådde henne starkt från vaccin då det för henne var livshotande och ifrågasatte därmed specialistens val. Samma läkare har förskrivit läkemedel som inte faller inom högkostnadsskyddet vilket har gjort det kostsamt för kvinnan. Hon vill nu få ut sina journaler, men läkaren är inte anträffbar. Kvinnan har e-postat mottagningen och ringt under 8 veckors tid utan att få kontakt.
V1804-0223250	Anna Arengård	
Vård och behandling Läkemedel		
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: I inhämtat yttrande beskriver berörd läkare ställd diagnos och den beprövade behandlingsmetoden som hon givit patienten och som patienten svarat bra på. Det preparat som kvinnan fått ska enligt FASS endast kunna ge rodnad och svullnad vid stickstället och används även för att behandla allergiska reaktioner. Det anmälaren kan ha reagerat på var de smärtstillnade preparat hon fått, varför dessa exkluderades. Behandlingen fortgick och patienten blev bättre. Att förskriva ett läkemedel som inte ingår i högkostnadsskyddet, görs ibland av läkare när deras erfarenheter av ett visst läkemedel säger att den ger den bästa effekten för patienten. Gällande journalen skedde det ett missförstånd. Då mottagningen redan lämnat ut journalkopior till patientens försäkringsbolag, förstod de inte att hon även ville ha kopior för egen del. Slutligen redogörs för deras telefontider. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		
Bevakning: Läkemedel		

Telefon -> Skrivelse		Oklar diagnos
Specialistvård		En kvinna sökte hjälp på husläkarmottagningen pga. besvär hon hade haft under längre tid. Hon kände att hon inte blev tagen på allvar och skickades runt till olika mottagningar. Till slut kontaktade hon en annan mottagning och hon fick veta att hon led av en infektion som behövde behandling.
V1804-0263879	Minna Rimbe	
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistmottagningen. Där beskrevs att vid undersökning samt provtagning som gjordes på mottagningen visade vid det tillfället inga tecken på bakteriell infektion eller lunginflammation. Tidigare lungröntgen och odlingar hos öron-näs och halsläkare hade varit normala. Det fanns tecken på en genomgången mycoplasmainfektion som inte behövde behandling. Hon remitterades också till medicinmottagningen för fortsatt utredning samt hänvisades att kontakta sin husläkare. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1805-0298272	Sari Kokkonen Nassef	Komplikationer efter operation En man genomgick en operation som orsakade kvarstående komplikation genom att han fortsättningsvis behövde urinkateter för att kunna kissa. Ett tag efter operationen blev det stopp i katetern och mannen blödde mycket, så han sökte sig till den specialistklinik som opererat honom för kontroll av katetern. Mannen var tvungen att ligga kvar på kliniken till nästa morgon eftersom läkaren inte lyckats öppna katetern. Han låg hela natten på en brits och förlorade mycket blod. På morgonen skickades mannen sedan med ambulans till sjukhuset som åtgärdade stoppet och gav honom blodtransfusion. Mannen undrar nu hur det kommer sig att han inte genast skickades till sjukhuset. Åtgärd: Verksamhetschefen för specialistkliniken beskrev mannens tidigare kontakter med kliniken och att mannen var väl förberedd inför operationen, trots detta uppstod blödningskomplikationen. Enligt läkaren klarades blödningen upp och mannen remitterades sedan till sjukhuset 24 timmar efter prostataoperationen för kompletterande blodtransfusion och uteslutning av blodförgiftning. Detta är enligt verksamhetschefen ett normalt förlopp. Mannen har nu inte längre miktionsproblem och ingen kvarvarande urin i urinblåsan, vilket sätter verksamheten i ett utmärkt ljus menade verksamhetschefen. Denne ansåg också att mannen handlagts i enlighet med god praxis. Mannen tog del av yttrandet och tyckte att verksamhetschefen uttryckt sig på ett opassande och nedlåtande vis. Som patient hade han önskat bli bemött empatiskt och när fel har begåtts hade han önskat kunna säga detta för att framtida fel ska kunna undvikas för andra patienter. Enligt mannen har verksamhetschefen visat att han inte är öppen för att höra att fel har skett på hans klinik och han bemötte mannens upplevelse väldigt oempatiskt. Mannen har gått vidare med ärendet till Ìnspektionen för vård och omsorg (IVO) och patientförsäkringen Löf. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.
Vård och behandling Resultat		
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1805-0320169	Tua Myhrman	Ifrågasätter patientavgift En kvinna har anmodats att betala patientavgift för läkarbesök vid en specialistmottagning, trots att hon inte ska träffa någon läkare vid undersökningen. Kvinnan har också synpunkter på att personal vid mottagningen inte burit skyltar med namn och profession. När kvinnan frågade den personal hon träffade om hennes yrke fick hon svaret att hon hade en icke avklarad sjuksköterskeutbildning. Kvinnan undrar om inte personalen ska vara identifierbar och menar att ett läkarbesök hos specialistläkare ska kosta 350 kronor, men inte besök hos assisterande personal. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Han beskrev att den personal som anmälaren träffat försökt förklara innebörden av sin befattning till anmälaren. Han informerade vidare om att personalen självfallet har utbildning och kompetens för sitt arbete. Han menade också att patientavgiften för undersökningen är fastställd till 350 kronor, den utförs av person med annan kompetens än läkare, men resultatet ska bedömas av specialistläkare. Yttrande i ärendet inhämtades även från enhetschef för avtalsenhet vårdval vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, HSF. Enligt HSF ska patientavgift tas ut utifrån det aktuella besöket. Om patienten inte träffar en läkare vid ett besök är det inte heller ett läkarbesök och patientavgift ska inte tas ut för ett läkarbesök. HSF skulle ta kontakt med berörd mottagning och förtydliga detta. Anmälaren har efter att ha tagit del av dessa yttranden framfört synpunkter vilka redogörs för i respektive avslutsskrivelse. Ärendet avslutas.
Ekonomi Patientavgifter		
Ekonomi Information		
Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018		

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1805-0326749 Vård och behandling Diagnos Bevakning: Cancer Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Mats Haapanen	Missad diagnos Anmälaren blev av primärvården remitterad till hudspecialist med anledning av hudförändring. Specialistläkaren uppgav efter genomförd undersökning att förändringen inte krävde åtgärder. Senare uppgav annan vårdgivare att förändringar orsakades av tumörsjukdom som krävde åtgärder. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att läkaren missat att diagnostisera tumörsjukdomen, vilket läkaren beklagade. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1805-0343450 Vård och behandling Behandling	Anna Arengård	Hårdhänt undersökning av specialistläkare En äldre kvinna som besökte en specialistläkare för gynekologisk undersökning fick en hårdhänt behandling. Hon har kvarstående besvär en vecka senare. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren framkommer en beklagan att hon, trots deras försiktighet under undersökningen, upplevde obehag med efterföljande besvär. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1806-0355049 Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Hörselrehabiliterin g Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Mats Haapanen	Problem med hörapparat En kvinna hade problem med en hörapparat som krävde ideliga justeringar. Hon ifrågasätter information hon fått av specialistmottagningen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren beklagade anmälarens negativa erfarenheter, att rehabiliteringen avbryts och att det ska ske återbetalning av förskrivningsavgift. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1806-0375979 Vård och behandling Resultat	Minna Rimbe	Missnöje efter ögonoperation En kvinna hade betalat 25000kr extra för speciallinser vid en ögonoperation på en specialistklinik. Hon opererades för gråstarr och vid samma operation kunde hon beställa speciallinser som tillägg. Efter operationen tyckte hon att hon inte såg tillräckligt bra och träffade en läkare som kom fram till att synen inte var sämre. Ett halvt år senare besökte hon sin optiker som ansåg att hon skulle ha glasögon och hon fick glasögonrecept med sig. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs att patienten hade varit på återbesök vid några tillfällen och en efterstarrsbehandling hade genomförts samt synskärpan motsvarade den förväntade nivån efter en operation. Optikern hade konstaterat en liten astigmatism och hade givit patienten glasögon. Sammanfattningsvis visade undersökningen på ögonkliniken normalt ögonstatus samt bra läsförmåga med tillägg men +1 dioptri vilket inte är ovanligt att patienter kan behöva ett läsglas för liten text trots speciallinser vilket patienter informeras om skriftligt och muntligt före operation. Vid kvarstående astigmatism kan en kompletterande laserbehandling behövas vilket också finns med i patientinformationen. Om patienten hade vänd sig till klinikens optiker hade bedömning gjorts och om behov för laserbehandling hade funnits hade det haft möjlighet för detta. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1806-0383850 Kommunikation Bemötande Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Anna Arengård	Bristande bemötande En kvinna kom till en bokad tid för operation av en fot, inom specialistsjukvården. Först vid besöket fick hon veta att operationen var inställd. Personalen hävdade att det var hon själv som hade ringt kliniken och avbokat tiden, vilket inte stämde. Då kvinnan med anhörig trodde att de blandat ihop henne med annan patient, bad de personalen att ta legitimation och se vad det stod i journalen. Detta var de inte intresserade av. Kvinnan, som förberett för sjukskrivning i sex veckor för ingreppet, blev mycket upprörd. Personalen uppträdde otrevligt och skrek att kvinnan med anhörig skulle gå därifrån. Kvinnan hade önskat ett mer rättvist och lugnande bemötande. Nu fick kvinnan högt blodtryck och fick uppsöka akutsjukvård. Kvinnan vill veta hur avbokningen kunde ske, hur de jobbar med bemötandefrågor och hur planeringen framöver kommer att se ut. Åtgärd: I inhämtat yttrande från mottagningen framkommer att patienten blivit kallad till en operation men att hon själv avbokat tiden med önskan om en tid på sommaren, dvs tre månader fram i tiden. Hon fick därefter en ny operationstid. Då det skedde många avbokningar av andra patienter denna dag, flyttades kvinnans operationstid till en tidigare tid, samma dag. Kvinnan avbokar då tiden med en önskan om en ny tid efter sommaren, ca tre månader fram. I journalen går att läsa att tiden är avbokad och att hon sats på vätelista för ny tid. Trots detta kommer patienten till den tidigare och nu avbokade tiden. Kvinnan minns inte de telefonsamtal och överenskommelser som skett och blir upprörd och börjar skrika. Då hon inte gått att kommunicera med och övriga patienter och medarbetare reagerade på hennes högljudda sätt, ombads om att lämna mottagningen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Kvinnan kommer att få komma till annan klinik för operation. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse		Fick infektion efter ledoperation
Specialistvård		En kvinna genomgick en fotoperation, efterförloppet blev stökigt eftersom såret vätskade och smärtade. Efter flera veckor uppmärksammades en kraftig infektion i leden som krävde en omfattande operation.
V1806-0389757	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Verksamhetschefen beklagade i yttrandet att anmälaren inte återkommit när såret inte läkte, anmälaren sökte sig istället till vårdcentralen. Anmälaren har inga synpunkter på svaret, ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning:		
Vårdrelaterade infektioner		
Yttrande sent P1 2018		
Yttrande sent 2018		
Telefon -> Skrivelse		Vårdgivaren glömde instrument i kroppen
Specialistvård		Vårdgivaren glömde instrument i kroppen i samband med undersökning.
V1806-0391349	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med konkreta frågor till specificerade vårdgivare i underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse		Uteblivet intyg
Specialistvård		En man hade opererats i ryggen och hade varit sjukskriven under ca 6 månader. Försäkringskassan behövde intyg från läkaren för fortsatt sjukskrivningsbehov men läkaren hade inte skrivit in intyget. Mannen fick inte heller information om varför intyget inte skickades till försäkringskassan och vad var planen istället med hans arbetsförmåga eller rehabiliteringsbehov.
V1806-0393379	Minna Rimbe	
Vård och behandling		
Intyg		
Vård och behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs att kliniken har rutiner om att följa upp ryggpatienter och deras tillfrisknande samt rehabilitering. Verksamhetschefen har diskuterat med den behandlande kirurgen om vad som gick fel och om vikten av att följa upp åttagande samt eventuella problem som kan uppstå för patienten när kontakten med försäkringskassan inte följs upp på rätt sätt. Den ansvariga läkaren är väl införstådd med detta och han kommer att ändra sitt beteende för att följa upp gällande rutiner på kliniken. Ärendet avslutas.
Information		
Bevakning:		
Åtgärd i enskilda ärendet		

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1806-0402679 Minna Rimbe Vård och behandling Behandling	Får betala privat trots besvär En kvinna med åderbrock på benet bokade en bedömning på en specialistklinik. Hon hade ont och kunde inte använda vanliga skor pga. åderbråckets läge. Läkaren sa att operationen skulle kosta 21000kr och hon kunde inte opereras med landstingstaxa pga. landstigets regelverk. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs att patientens besvär motsvarar inte landstingets kriterier för att få operationen på landstigets bekostnad. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon anser att åderbråckskriterierna motsvarar inte hennes besvär i foten och åderbrock på benet och i foten. Anmälaren kommer att begära en second opinion. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1807-0422379 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Får inte kontakt med vårdgivaren En kvinna försöker få kontakt med en specialistklinik men hur hon än gör så kommer hon inte fram. Hon behöver få en ny besökstid och har försökt både via 1177 Vårdguiden och direkt med kliniken. Hon är mycket upprörd och tycker att alldeles för mycket tid har slösats. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs att i detta fall skickades kallelsebrev 17 dagar före undersökningen vilket anmälaren avbokade dagen före besöket genom återbudstelefonen och önskade få en ny tid. Det finns 6 veckors väntetid hos urologterapeuten pga. högt patienttryck samt semesterperiod blev den första bokningsbara tiden först efter semesterperioden och i slutet av augusti. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1807-0462970	Catarina Cassel Rydholm	Hårdhänt undersökning och försenade provsvar En kvinna genomgick en gynekologisk undersökning och provtagning. Läkaren informerade inte om hur undersökningen eller provtagningen skulle gå till vilket ledde till oro. Läkaren var hårdhänt och sa ingenting. Kvinnan beskriver ett okänsligt bemötande. När kvinnan skulle få provsvaren var de försenade flera veckor.
Kommunikation Information		
Kommunikation Brister i hantering av prover/provsvar		Yttrande har inkommit från behandlande specialistläkare. Hon beskriver besöket och den skriftliga information om besöket som skickats med kallelsen till anmälaren. Hon beklagar att hon inte lyckades hantera situationen på ett, från anmälarens perspektiv, tillfredsställande sätt. Läkaren lovade att ringa upp strax efter att provsvaret anlänt vilket hon gjorde. De hade dock stora problem under sommarmånaderna med förseningar av provsvar från laboratoriet. Läkaren beskriver de åtgärder som mottagningen vidtagit som uppdaterad hemsida, längre telefontider och möjlighet att lämna meddelande samt möjlighet till kontakt via 1177. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0488669	Tua Myhrman	Dåligt resultat efter operation En man genomgick en ortopedisk operation vid en specialistmottagning. Efter detta har han stora svårigheter att gå utan smärta. Mannen menar att det inte fanns någon dialog eller diskussion mellan honom och läkaren i samband med operationen och att han inte får nödvändig smärtlindring.
Vård och behandling Resultat		
Kommunikation Delaktig		Åtgärd: Yttrande inhämtades från specialistläkare som anmälaren träffat. Han beklagade att anmälaren hade besvär och menade att det var olyckligt att anmälaren inte kände att han fått tillräckligt med information före operationen och vid mottagningsbesök. Läkaren menade att anmälaren behandlats enligt klinisk praxis på ett adekvat sätt. Anmälaren och läkaren hade vid ett besök gått igenom smärtmedicinering och möjliga behandlingsåtgärder och läkaren informerade om att anmälaren var välkommen åter för att diskutera smärtlindring om han inte var nöjd. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet uttryckt frustration och uppgivenhet över situationen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0508757	Christina Hegefjärd	Komplikation efter ögonoperation En kvinna genomgick en ögonoperation med anledning av starr. Efteråt fick hon besvär som orsakats av en kvarglömd del av den gamla linsen. Hon blev opererad på nytt. Synen blev försämrad och hon fick åter skaffa nya glasögon. Anmälaren är besviken över att ha haft så stora utlägg.
Vård och behandling Behandling		
Vård och behandling Resultat		Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon fått ett svar från vården som hon är nöjd med. Inväntar beslut från patientförsäkringen. Ärendet avslutas på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0549449	Mats Haapanen	Lång väntetid på provsvar En kvinna remitterades av vårdcentralen till en hudmottagning där provtagning genomfördes. Anmälaren fick flera gånger efterfråga provsvaren och fick svar först efter flera månader.
Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att provsvaret lämnades senare än det borde på grund av att provsvaren hanterades under rådande semesterperiod. Anmälaren ansåg att det inte är godtagbart att svar fördröjs under semesterperioder. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0563549	Mats Haapanen	Fråga om remiss En man hade opererats för en för hudförändring som kallas för basaliom. Efter en tid kom förändringen tillbaka och operationen fördröjdes 6 månader.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd läkare redogjordes för anmälarens vårdkontakter med mottagningen, vidtagen undersökning och behandling och remittering till kirurgi. Ärendet avslutas.
Bevakning: Cancer		
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0586657	Christina Hegefjärd	Fel knä opererades En kvinna genomgick en knäoperation och när hon vaknade efter narkos upptäckte hon att fel knä hade opererats. Operationsmarkering fanns på hennes vänstra knä men höger knä opererades. Hon ifrågasätter hur det kunde hända trots noggranna förberedelser.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: I svar från verksamhetschef förklarades att operationen genomförts via patientens privata sjukförsäkring. Händelsen är anmäld enligt lex Maria och anmälaren har sökt ersättning för vårdskada från företagets ansvarsförsäkring. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0593934	Siv Aronsson	Nekad behandling En kvinna kände sig kränk och nedvärderad av en läkare vid en specialistmottagning då denne inte tog hennes symtom på allvar.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Specialistläkaren har inga minnesbilder av det aktuella besöket som föregicks för över ett år sedan. Han har aldrig för avsikt att kränka eller nedvärdera patienter på mottagningen. De råd och medicinska beslut som fattades var helt adekvata. Preparaten som kvinnan önskade var helt olämpliga att föreskriva. Kvinnan har inte lämnat några kommentarer på yttrandet. Ärendet avslutas.
Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0653579 Vård och behandling Resultat	Minna Rimbe	Komplikation En kvinna har fått komplikationer efter en operation vid en specialistmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom vårdpersonal och vän. Ingen påskriven anmälan har inkommit. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0660077 Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Johan Karlsson	Avgift togs ut vid uteblivet besök utan att ha bedömt skälen till frånvaron En kvinna var tvungen att lämna sent återbud till en specialistmottagning på grund av sjukdom. När hon ringde och lämnade återbud informerades hon inte om att hon skulle debiteras patientavgiften. Hon tycker att det är fel att hon ska behöva betala när hon var sjuk. Åtgärd: Förvaltningen begärde ett yttrande där det framgår att vårdgivaren följer gällande regelverk som ger vårdgivare rätt att ta ut patientavgift om patienten avbokar besöket inom 24 timmar innan det planerade besöket. Anmälaren invände att vårdgivare måste göra en individuell bedömning av de skäl som en patient haft till att inte komma på läkarbesöket. Anmälaren nöjde sig med att förvaltningen förde fram denna synpunkt i avslutsskrivelsen till vårdgivaren.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0685880 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat Kommunikation Information Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Daniela Carlsson	Komplikationer efter en operation och bristande information kring riskerna som förelåg En anmälare genomgick en operation av åderbråck och blev skadad under ingreppet. Anmälaren behöver nu få behandling två gånger i veckan samt gå till en specialistmottagning, då skadan har blivit ett svårläkt sår. Anmälaren lider av svår smärta som anmälaren behöver ta starka smärtlindrande läkemedel för. Under ingreppet fick anmälaren inte tillräckligt med smärtlindring. Anmälaren fick inte information innan operationen om vilka risker som förelåg. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där verksamhetschefen beskrev händelseförloppet och beklagade att patienten ådrog sig en infektion efter behandlingen. Verksamhetschefen skrev att sårinfektion är ett av de vanligaste komplikationerna efter en operation även om det är relativt ovanligt. Verksamhetschefen framhöll att de följt de rutiner som föreligger men däremot kan den muntliga och skriftliga informationen som delges patienten ses över. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, framfört att hon är besviken över svaret och att hon inte fick all den information som framkommit i yttrandet. Hon känner inget förtroende för vården efter det inträffade. Anmälarens synpunkter framförs i avslutskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** V1811-0724049	Mats Haapanen	Saknar information om remissvar Anmälaren saknar information om remissvar.
Kommunikation Information		Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren alltid kallar patienter men att det kan innebära lång väntan. Ärendet avslutas.
Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		
Skrivelse **Specialistvård** V1712-0755634	Siv Aronsson	Nekas vård En kvinna har synpunkter på att hon nekats behandling hos en specialistläkare som hon gått hos sedan många år. Enligt syster var kvinnan mycket nöjd med behandlingen hos läkaren. Hon önskar få en förklaring.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Läkaren har i yttranden och tidigare för kvinnan förklarat att hennes problem kräver mer samlad kompetens och resurser än vad läkaren kan erbjuda. Han har, för närvarande, begränsade möjlighet att ta emot patienter. Anmälaren har därefter inte återkommit med nya synpunkter varför ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** V1802-0099269	Tua Myhrman	Sår i samband med undersökning En man genomgick en undersökning vid en specialistmottagning. Mannen upplevde att läkaren var stressad och uppträdde lite märkligt. Under undersökningen, som mannen kunde följa genom bildskärm, noterade mannen ett sår i en del av kroppen som undersöktes. Efteråt frågade han läkaren om såret och fick ett undvikande svar som handlade om instrumentet. Mannen undrar därför om mottagningen använder sig av bristfälliga instrument vid undersökningar som skadar patienter. Det finns ingen anteckning i journalen om såret.
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring		Åtgärd: Yttrande inhämtades från processchef och berörd läkare vid mottagningen. Chefen beklagade anmälarens dåliga upplevelse och informerade om att all personal inom verksamheten är specialister och har arbetat i många år med den här typen av undersökningar. Utrustningen som användes är den senaste på marknaden och verksamheten har löpande service på alla instrument så att allting är i gott skick. Läkaren beskrev att anmälaren hade hans fulla uppmärksamhet under hela undersökningen. Han förklarade vidare vad som drabbat anmälaren och att såret läker inom några dagar utan kvarstående skada. Han ansåg inte att undersökningen brustit i något avseende och beklagade djupt hur anmälaren uppfattat honom. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att ärendet hos patientnämndens förvaltning kan avslutas. Ärendet avslutas.

Skrivelse	Remiss till röntgen nekades
Specialistvård V1803-0210479 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	En man hade värk i ena benet och bokade tid på ortoped mottagning för bedömning. Han hade så ont att det var svårt att gå. Först fick han vänta 40 minuter på undersökning och läkaren sa att det var inget fel på honom och att han skulle gå till sin husläkare för att få remiss till röntgen.
Kommunikation Information	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs att läkaren var försenad denna dag pga. hög belastning på mottagningen. Förseningen var mindre än 30minuter men mannen hade kommit tidigare till mottagningen men ändå läkaren ber om ursäkt för förseningen. Specialistläkare avgör om röntgen behövs eller inte och om patienten inte tror på läkarens bedömning får man söka andra specialister för second opinion. Svaren gällande den medicinska bedömningen finns skrivna i mannens journal och läkaren rekommenderar telefonsamtal med anmälaren så kan han informera honom mer om behov finns. Mannen hänvisades till vårdcentralen då man inte hittade några ortopediska fynd som behövde behandling eller utredning men kan hänvisades till vårdcentralen vid vidare utredning med blodprover mm vilket husläkaren avgör vad som behövs. Anmälaren har tagit del av yttrandet och att mottagningen hade bokat för många patienter och att han fick bara 5 minuter hos läkaren och upplevde dåligt bemötande. Ärendet avslutas.
Skrivelse	Missade diagnos utomkvedshavandeskap
Specialistvård V1804-0234270 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	En kvinna med konstaterad graviditet trots spiral sökte vård. Vården missade ett utomkvedshavandeskap vilket medförde konsekvenser. Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig specialistläkare. Hon beskriver händelseförloppet och de bedömningar som gjordes i anmälarens fall. De åtgärder som kommer att vidtas på mottagningen är att provtagning av graviditetshormon kommer att göras innan medicinsk abort inleds om inget tydligt foster eller hinnsäck syns i livmodern vid undersökning. Uppföljande kontroll av graviditetshormonet inom en vecka för att se att det är i sjunkande. Alla patientkontakter även vid telefonsamtal ska journalföras. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Ärendet delat, 1 nytt	
Skrivelse	Försämrad efter ögonoperation
Specialistvård V1805-0289874 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling	En man undrar ifall hans far har fått en adekvat vård inför och efter en gråstarrsoperation. Han önskar också få veta om det finns någon risk för att den försämring av hans synförmåga som har konstaterats är en konsekvens av operationen eller om det beror på andra faktorer.
Vård och behandling Resultat	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte ha inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

Skrivelse	Patient blev skrattad åt, samt kunde inte delta i rehab
Specialistvård V1805-0354150 Anna Arengård Kommunikation Bemötande	En man, med bilateralt amputerade ben, satt helt naken på toaletten när en personal på ett rehabiliteringshem kom in, tittade på patienten och började skratta. Kollegan stod i dörren och kvävde sitt skratt. Mannen som var där för rehabilitering kunde inte delta då de inte kunde ordna fram en dyna för honom att sitta på i rullstolen.
Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att en ny dyna beställdes av arbetsterapeut, men att den inte han levereras under vårdtiden. Mannen fick en temporär dyna under vårdtiden. De beklagar att de inte har kunnat uppnå sina mål gällande de värdeord som alla medarbetare ska arbeta efter; positiv, omtänksam, prestigelös, professionell och idérik. De poängterar att det är absolut inte tillåtet att skratta åt en patient. Anmälan och dess innehåll ha tagits upp med berörd personal. Patienten fick träffa kurator under vistelsen och även då framföra sitt missnöje. Anmälaren meddelar, efter att han tagit del av yttrandet, att han fick träffa kurator först på sista dagen av sin vistelse. Han hade även önskat en tydligare överrapportering från rehab till sjukhuset. Ärendet avslutas.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Diskriminering funktionshinder	

Skrivelse	Vill ha ersättning för finska patientavgifter
Specialistvård V1806-0397477 Johan Karlsson Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	En man vill ha ersättning för sina finska patientavgifter. Mannen var i Finland, under sin planerade semestervistelse, och var tvungen att uppsöka vård för att han dessförinnan fått en infektion vid en operation på en svensk specialistklinik. I yttrandet beklagar man det olyckliga sjukdomsförloppet men man har inte någon kännedom om efterförloppet eftersom patienten då vårdades utomlands. Man har från patienten begärt de finska journalerna för att hjälpa honom men inte fått fullständiga sådana. Ärendet avslutades då patienten inte återkom till förvaltningen efter att ha tagit del av yttrandet.
Ekonomi Behandling	
Bevakning: Vårdrelaterade infektioner Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	

Skrivelse **Specialistvård** V1807-0422170 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Brist i diagnos vid symtom från ögon En man som var utsatt för ett trauma för många år sedan där synen försämrades efter olyckan. Han sökte vård och fick en diagnos och behandling men blev inte bättre. Han blev opererad utomlands och förbättrades. Åtgärd: Yttrande har inkommit från klinikchef på specialistmottagningen. Han beskriver anmälarens ögonstatus samt de behandlingar och åtgärder som gjorts då anmälaren varit patient på kliniken. Enligt klinikchefen är anmälaren helt korrekt handlagd på kliniken. Anmälaren har tagit del av yttrandet men är inte helt nöjd med svaret. Ärendet kan dock avslutas på förvaltningen enligt anmälaren.
Skrivelse **Specialistvård** V1807-0429070 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Ingen diagnos ställdes trots smärta En kvinna hade flerårigа besvär från magen sökte vård på flera sjukhus men ingen orsak till besvären hittades. Hon sökte även själv specialistvård där undersökningar gjordes. Hon sökte vård i annat landsting där orsak till besvären hittades. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på specialistmottagning. Hon beskriver de undersökningar som gjordes vid de tillfällen kvinnan var på mottagningen. De gjorda undersökningarna var fullständiga och med normala resultat. Hon beklagar det lidandet som kvinnans besvär skapat men kan inte se att de kunnat göra sin del av utredningen på något annat sätt. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Specialistvård** V1807-0445179 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjning på utredning En kvinna hade fått försämrad synförmåga. Hon fick remiss från sin husläkare till en ögonklinik. Hon blev undersökt av en ögonläkare som hänvisade till en annan ögonläkare. Den andra ögonläkaren hänvisade till syncentralen. Utredningen och undersökningen på syncentralen har tagit över fyra månader och ännu har hon inte fått någon kallelse till undersökning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs att remissen inte hade kommit iväg men verksamhetschefen har pratat med läkaren och ordnat remiss till syncentralen. Patienten har också kontaktats. I remissen kommer man be om snabb handläggning pga. förseningen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och meddelat att han hade fått kallelse till undersökning. Ärendet avslutas.

Skrivelse		Allvarliga komplikationer efter operation
Specialistvård		En kvinna genomgick en magsäcksoperation och drabbades av efterföljande allvarliga komplikationer. Kvinnan drabbades av en stroke efter operationen som bland annat resulterade i förlamning, nedsatt balans, motorisk påverkan på arm och ben samt nedsatt förmåga att planera och strukturera vardagsaktiviteter.
V1807-0459572	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beskrev kvinnans operation och operationsmetod samt de komplikationer som tillstötte. I efterförloppet drabbades kvinnan av en stroke som ledde till motorisk påverkan av arm och ben på vänster sida. Detta var en mycket allvarlig och oväntad händelseutveckling efter överviktskirurgi. Fallet har anmälts till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) via en Lex Maria-anmälan och händelseutvecklingen har internt utvärderats i en händelseanalys. Verksamheten inväntar IVOs granskning för att klargöra om man i något läge skulle ha kunnat agera annorlunda för att på så vis ha kunnat undvika den händelseutveckling som ledde fram till den stroke som kvinnan drabbades av. Kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Yttrande i tid P1 2018		
Yttrande i tid 2018		

Skrivelse		Läkemedelsbehandling av barn, journalföring
Specialistvård		Ett barn med rethosta gick till en barnläkare. Anmälaren upplevde att läkaren skrev ut mycket läkemedel till barnet. Hon beskriver också att journalföringen var bristfällig. När barnet fick komma till annan barnläkare togs alla läkemedel bort.
V1808-0474970	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Läkemedel		
Vård och behandling		
Utebliven journalföring		Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande specialistläkare. Han beskriver de kontroller och bedömningar som gjordes samt de behandlingar som gavs till barnet under de år han var patient på mottagningen. Han beskriver också att det är vanligt hos barn att medicinbehovet omprövas i takt med att barnet växer. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:		
Läkemedel		

Skrivelse **Specialistvård** V1808-0506950 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Diskriminering Diskriminering funktionshinder	Bristande tillgänglighet En döv kvinna har synpunkter på att en mottagning inte är nåbar för den som inte kan bli uppringd via telefon. Via e-tjänster på 1177 kan patienterna av- och omboka tider med mera, men inte boka nya tider eller skicka meddelanden. Kvinnan fick en akut reaktion på ett läkemedel som mottagningen förskrivit och hon var angelägen om att få kontakt med dem. Detta var dock inte görligt då de endast har funktionen att de ringer upp patienten. Kvinnan tvingades att åka till kliniken, vilket inte hörande personer hade behövt göra. Kvinnan anser att detta är diskriminering. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren framkommer en beklagan att kliniken orsakat så mycket problem och besvär för kvinnan. I deras system framkom det inte någonstans att kvinnan var döv. Hade detta framkommit hade de agerat annorlunda. Vårdgivaren anser att de har agerat fel genom att inte läsa igenom kvinnans information under "övriga upplysningar" när hon tillskrev mottagningen vid tre tillfällen via 1177. Då mottagningen bytt namn har man i nuläget inte tekniskt sätt kunnat lösa funktionen "boka tid direkt". Vid ett APT har "Policy för delaktighet för personer med funktionsnedsättning" tagits upp. Sköterskorna som arbetar i 1177 har fått en genomgång i hur systemet fungerar. Anmälaren har efter att hon tagit del av yttrandet erbjudit sig i en avslutsskrivelse att komma till mottagningen för att informera om hur döva personer kommunicerar. Hon har senare informerat förvaltningen om att detta även har skett och varit positivt. Ärendet avslutat.
Skrivelse **Specialistvård** V1808-0524479 Minna Rimbe Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Bevakning: Cancer	Fördröjning av diagnos En man sökte vård pga. problem att äta och svälja. Undersökningar och utredningar gjordes men besvären förvärrades succesivt. Några månader senare fick mannen besked att han hade cancer i tunga och svalg. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistvårds kliniken. Där beskrevs att 2016 kom patienten på underökning för första gången. Enligt remissen hade patienten haft en kronisk inflammation på tungan. Han hade svårt att äta och svälja. Vävnadsprov togs omgående även om misstanke på tungan var väldigt låg. Provet visade ingen cancer och uppföljning gjordes redan efter 20 dagar. Ingen misstanke på cancerutveckling fanns. Två år senare fick mottagningen en ny remiss pga. ökande besvär som behandlades med mjuklaser samt råd att kontakta kliniken om han skulle bli sämre. Några veckor senare hörde patienten av sig och eftersom snabba tider inte fanns hänvisades patienten till vårdcentralen där han behandlades för infektion. Den här typen av cancer är svårdiagnostiserad och möjligen kan behandlingen fördröjt under några veckor vilket skull inte medicinskt heller ha påverkat förloppet. Kliniken beklagar att patienten har haft oturen att drabbas av en svår cancer med påföljande mycket besvärlig operation och behandling. Yttrandet har skickats till anmälaren som har framfört att han är nöjd med ursäkten och att han har uppnått sitt mål med anmälan att väcka eftertanke. Kopia av hans brev skickas med avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** V1809-0540772 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Bristande utredning och behandling En kvinna anser att hon inte utreddes och behandlades ordentligt. Hon hade besvär med höften och bäckenet och led av detta i flera år innan hon blev åtgärdad. Åtgärd: I telefonsamtal från tidigare ledamot i styrelsen för specialistläkarmottagningen framkom att mottagningen upphört och att journalerna skickats till Inspektionen för vård och omsorg för fortsatt arkivering. Anmälaren meddelades om detta och att inget yttrande kunde inhämtas från mottagningen. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Skrivelse **Specialistvård** V1809-0586934 Siv Aronsson Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Felaktigheter i remiss En kvinna anser att en läkare vi en rehabiliteringsmottagning har skrivit felaktigheter i en remiss till en psykiatrisk mottagning. Kvinnan känner sig kränkt då en del uppgifter om personen är felaktiga. Åtgärd: I ett yttrande skriver VD att kvinnan bedömdes av ett multimodalt team som kommit fram till en bedömning som anmälaren inte håller med om. Teamets bild var dock samstämmig trots att kvinnan i ett mail markerat det som hon anser vara felaktig information. Vårdgivaren har lämnat en rekommendation till psykiatrin som innebär remiss till annan vårdgivare. Kvinnan är mycket besviken över bedömningen samt att hon inte fått svar på alla sina frågor och har därför spärrat journalen. Hon bedömer dock att det inte är någon idé att begära ett genmäle varför ärendet avslutas i samförstånd.
Skrivelse **Specialistvård** V1810-0606357 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal Bevakning: Ärendet delat, 5 nya	Svårigheter att få information om loggning En kvinna har vänt sig till vården för att få information om orsaken till att vårdpersonal läst journal hos annan vårdgivare. Men det har dröjt så länge, hon ifrågasätter den hanteringen. Åtgärd: Verksamhetschefen har gjort en genomgång av de logglistor som anmälaren önskat information om, men då de olika mottagningarna samarbetar i personalfrågor kan personal vid sjukdom byta mottagning och arbeta på annan mottagning än den ordinarie. Detta är helt normalt, men kan naturligtvis spåras i logglistorna. Anmälaren är besviken då hon önskade få mer specifik information, men hon väljer att avsluta ärendet.

Skrivelse **Specialistvård** V1810-0612257 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Information om vem som hanterat journal En kvinna har fått information om att vårdpersonal från en mottagning i specialistvården hanterat journaluppgifter i hennes journal hos annan vårdgivare. Hon ifrågasätter det och vill ha information om anledningen till det. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef bifogades omfattande logglistor, men då personal kan rotera mellan organisationens samtliga mottagningar kan det vara svårt att se om någon obehörigt varit inne i journal. Anmälaren är besviken då hon förväntade sig mer specifik information, men hon önskar att ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** V1810-0612357 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Önskar information om loggar En kvinna har via loggar fått information om att personal från hjärtmottagning öppnar journal förd vid handkirurgmottagning och önskar få information om vem som gjort det och varför. Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen gavs en förklaring till svårigheterna att få tillräckligt fördjupad information. Personal från olika mottagningar kan tillfälligtvis byta mottagning t ex vid sjukdom och det kan naturligtvis spåras i logglistorna, men är inte någon konstigt och ovanligt. Anmälaren hade förväntat sig mer detaljerad information och är besviken, men önskar att ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** V1810-0612557 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Önskar information om loggning En kvinna har fått information om att vårdpersonal på en mottagning i specialistvården öppnat hennes journal på annan mottagning. Hon vill veta vem som gjort det och varför. Åtgärd: Omfattande logglistor har sänts till anmälaren, svårigheter har varit att personal från samtliga mottagningar kan stötta annan mottagning vid sjukdom och detta kan naturligtvis spåras i loggarna. Anmälaren är inte nöjd med listorna då hon önskat mer specifik information, men ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** V1810-0612657 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Information om vem som öppnat journal En kvinna har tagit ut logguppgifter från journal i specialistvården. Där har hon sett att vårdpersonal på annan mottagning öppnat journalen och hon vill veta vilka personerna är och varför de öppnat journal. Åtgärd: Omfattande logglistor har sänts till anmälaren, men då personal från olika mottagningar kan byta tillfälligt t ex vid sjukdom kan det naturligtvis spåras i logglistorna, men det är inget anmärkningsvärt. Anmälaren är besviken över att listorna inte är mer detaljerade, men hon önskar att ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** V1811-0709057 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Vård och behandling Behandling Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Lång väntetid till operation av höftled En man remitterades från husläkare till ortoped i specialistvård för att genomgå en operation av höftleden. Han har nu väntat fyra månader och tycker att det tagit alltför lång tid att vänta eftersom han har så kraftig smärta. Åtgärd: I yttrande från överläkare gavs en förklaring till att anmälaren fått vänta så länge, remittering skedde initialt till annan vårdgivare. Anmälaren har själv vid tre tillfällen bokat om besökstillfällen vilket ytterligare förlängde väntan. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Specialistvård** V1811-0745950 Anna Arengård Vård och behandling Resultat	Bristande resultat En kvinna genomgick en operation och fick steloperation med skruvar i ryggen. Alltför tidigt efter operation fick hon övningar från fysioterapeut, vilka orsakade att skruvarna lossnade. Kvinnan opererades på nytt, men även dessa skruvar lossnade. Hon opererades då en tredje gång. Kvinnan har därefter kramper i benen, stor nervpåverkan, smärtor och en stor infektion. Kvinnan väntar idag på undersökning med röntgen för att fastställa orsaken till hennes besvär och eventuellt en operation där man opererar in en stimulator för att minska smärtorna. Kvinnan har haft fem år med smärta och förloras arbetsinkomst. Kvinnan anser att väntetiderna har varit långa och undrar varför skruvarna gång på gång inte läker fast. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Kvinnan tillägger i telefonsamtal till förvaltningen att hon har stort förtroende för vården och upplever läkarna hon träffat som mycket kompetenta. Ärendet avslutas.

Skrivelse		Infektion efter knäoperation
Specialistvård		En man genomgick en knäoperation i specialistvård, på uppvakningsavdelningen var det väldigt många patienter, mannen reagerade på att patienter från dagkirurgi blandades med inneliggande patienter. Rehabiliteringen gick inte bra eftersom han hade väldigt ont i knät som också var rött och svullet. Efter hemkomsten ville mannen bli kontaktad på telefon, men ingen från kliniken återkom till honom. Till slut öppnade sig såret på knät, blod och var rann ut och han åkte till akutmottagning där han fick hjälp med att spola såret och fick en kraftig antibiotikakur. Nu planeras en fjärde operation av knät och mannen har stora problem med rörlighet och väldig värk.
V1812-0758857	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling Resultat		
Kommunikation Delaktig		Åtgärd: I yttrande från överläkare på kliniken gavs en omfattande beskrivning av det säkerhetsarbete som bedrivs för att undvika ledinfektioner av den typ anmälaren drabbats av. En omfattande utredning görs av patientens hälsa för att se om det finns ökad benägenhet för infektioner, operationssalarna är anpassade för ledoperationer med hög renhet och stängda dörrar. Eftervården bedrivs initialt i ett stort rum där många patienter som genomgått dagkirurgi vistas, men dessa är i hög grad helt friska personer, inte traumapatienter eller multisjuka. Han beklagade djupt att mannen råkat så illa ut. Anmälaren har genomgått ett flertal omoperationer och är mycket besviken över resultatet efter den första operationen som i stort sett invalidiserat honom helt. Han avser att anmäla händelsen till Inspektionen för vård och omsorg och ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Vård och behandling Läkemedel		
Bevakning: Läkemedel Vårdrelaterade infektioner		

E-post -> Skrivelse		Misslyckad knäoperation
Specialistvård		En kvinna opererades i knät 4 år sedan på en specialistklinik. Hon har ont i knäet och hon kan inte gå bra efter operationen. Hon upplevde operationen utan sövning väldigt obehagligt pga. att hon hörde alla ljud och kände lukter under pågående operation.
V1801-0061479	Minna Rimbe	
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs att en stor ursäkt framförs för det inträffade och händelsen har analyserats utifrån anmälarens anmälan som utförde operationen arbetar inte längre på kliniken. Planeringssamtal där narkosen och bedövningen inplaneras hade troligen missats av narkosläkaren. Man brukar sätta hörlurar på patienten för att man inte ska höra allting från operationen. Bet beskrivs att man kan lova att det har suttit en narkossjuksköterska sidan av kvinnan men det är beklagligt och oförsvarbart att personen inte har frågat hur patienten mådde. En knäprotesoperation är en ganska omfattande operation och det kan stämma med upplevelsen i form av blod, sågar, borrar och bankar är helt riktiga. Detta bör doktorn som genomförde operationen kunnat förklara till kvinnan dagen efter operationen likväl hur omfattande knäoperationen är. Även rehabiliteringen kan vara mycket långvarigt. Idag för alla knäprotes patienter en djupare narkos för att undvika den obehagliga upplevelsen som anmälaren beskriver. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med yttrandet men har inte inkommit med synpunkter till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse		Inställd operation och bristande information
Specialistvård		En kvinna som skulle genomgå en kirurgisk behandling för övervikt fick en planering för viktminskning inför operationen som inte var rimlig. När hon påtalade att hon inte gick ner så mycket som hon skulle trots rekommenderad diet, fick hon höra att operationen skulle bli av i vilket fall. Ingreppet ställdes ändå in dagen innan vilket orsakade mycket förtvivlan, ekonomisk förlust, stress och oro för kvinnan. Hon fick aldrig någon information om att operationen kunde bli inställd. Kvinnan har också synpunkter på att det står felaktiga uppgifter i hennes journal, i synnerhet kring att det står att hon inte hade förstått att hon behövde gå ner i vikt, vilket hon menar att hon självklart uppfattade.
V1803-0151774	Emma Lagerholm	
Vård och behandling		
Behandling		
Kommunikation		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd överläkare. Patienten rekommenderades att gå ner 10 procent av sin vikt vilket är brukligt inför denna typ av kirurgi. Vid anestesibedömningen inför planerad operation framkom det att patienten inte hade gått ner tillräckligt mycket i vikt och operationen blev därför uppskjuten. Patienten har nu opererats. Berörd överläkare skrev att de är ledsna över att patienten har känt sig dåligt behandlad och otydligt informerad, vilket denna dock inte håller med om. Anmälaren har efter att hon har tagit del av yttrandet framfört att hon inte är nöjd med svaret då hon anser att det står felaktiga uppgifter som inte stämmer överens med förloppet innan operationen. Hon ställer sig också frågande till om läkaren ens har läst hennes brev samt att hon anser att de har riskerat hennes hälsa. Detta framfördes i avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutades efter överenskommelse med anmälaren.
Information		
Patientjournal och sekretess		
Dokumentation i journal		

E-post -> Skrivelse		Komplikation efter vävnadsprovtagning
Specialistvård		En kvinna som hos läkaren tog ett vävnadsprov som gav komplikationer. Hon fick åka till akutmottagning och bli akut opererad.
V1803-0170170	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Undersökning/bedömning		Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande läkare och verksamhetschef. Behandlande läkare beskriver ingreppet som gjordes vid besöket och den åtgärd som vidtogs vid efterföljande blödning. Han beklagar det inträffade. Verksamhetschefen beskriver att det är av största vikt att patienten hela tiden hålls informerad om vad som ska göras, varför och vad som kan ske i efterförloppet. Patienten ska också veta vart hon ska vända sig vid komplikation och hur provsvar ska ges. Han beklagar att anmälaren inte blivit tydligt informerad. Han kommer att vid arbetsplatsträff gå igenom vikten av att patienten informeras noggrant och att kontroll görs att hon tagit till sig den informationen. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Vård och behandling		
Resultat		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1803-0209950	Anna Arengård	Bristande dialog med personlig assistent En kvinna med intellektuell funktionsnedsättning och hennes personliga assistent besökte en specialistmottagning. Läkaren ifrågasatte vad de gjorde där och assistentens kunskap om patienten och vårdkedjan. Läkaren talade nedlåtande om både patienten och assistenten. Åtgärd uteblev varför patienten fick be husläkare om ny remiss till besök hos ny specialist. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Där beskrevs förfarandet kring utfärdande av remiss för inlägg. Det krävs svar på frågor om bland annat tidigare inlägg och det kunde varken patienten eller medföljande assistent svara på. Läkaren upplevde patienten stressad varpå han avbröt undersökningen. Det gör honom ont att assistenten upplevde att han talade över huvudet på patienten, vilket absolut inte var hans mening. Ingen remiss skrevs då han varken kunde eller får skriva remiss till ortopedtekniker utan ordentlig undersökning och svar på frågor. Slutligen ber han om ursäkt för att besöket upplevdes på fel sätt. Anmälaren vidhåller sin uppfattning om besöket och hon kan bara notera att de har olika syn på hur mötet gick till och på vad som är gott bemötande. Patienten har idag fått inlägg som fungerar bra. Ärendet avslutas.
Kommunikation Delaktig Bevakning: Diskriminering funktionshinder		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1804-0278974	Emma Lagerholm	Allvarliga biverkningar av läkemedel En kvinna har fått läkemedel utskrivna av olika läkare som inte ska tas tillsammans. Hon har cancer och har drabbats av allvarliga biverkningar och har varit tvungen att uppsöka akutvård. Kvinnan drabbades bland annat av en TIA (en snabbt övergående syrebrist i något av hjärnans blodkärl). Läkaren ska inte ha informerat henne om att dessa läkemedel inte ska tas tillsammans och hon anser att denne borde ha haft koll på detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som har gått igenom ärendet. Det framgick att patienten sedan tidigare var insatt på dessa läkemedel och det togs inte upp vid deras kontakt att dessa läkemedel har ordinerats vid olika tidpunkter på dygnet. Berörd läkare skrev även att det inte framgår någon interaktion mellan de aktuella läkemedlen i de informationsbaser (som t.ex. Fass) som ligger till underlag för ordinationer. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte inkommit med genmäle inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Information Bevakning: Läkemedel Cancer		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1805-0296379 Vård och behandling Resultat	Minna Rimbe	Ser sämre efter gråstarrsoperation En kvinna genomgick en gråstarrsoperation och fick information om att hon skulle klara sig utan glasögon. Istället behöver hon nu flera olika glasögon och hon har ställt frågan till kliniken utan att få svar eller mer information. Hon kontaktade kliniken men fick inte svar på hennes frågor. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistvårdskliniken. Där beskrevs att kliniken arbetar patientcentrerat och läkarna gör alltid en individuell bedömning. Anmälarens upplevelse beklagas och har full förståelse för anmälarens besvikelse men i detta fall har man inte kunnat se att den ansvariga läkaren har brustit i sin information. Rutiner har förändrats för att undvika att händelsen upprepas. Enligt yttrandet var det inte rätt av kundcentrat att ta upp läkarens effektivitet som förklarning varför det var svårt att få tider hos läkaren. Verksamhetschefen har bett att läkaren och kundcenter ska gå igenom ärendet samt haft ett samtal med ansvarig läkare och gått igenom vilken information hade givits. Hantering och informationsgivning har också diskuterats med kundcentrat. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon fick ingen svar direkt från kliniken när hon försökte kontakta den ansvariga kliniken. Hennes uppfattning är att det är ansvarslöst, inte kundtillvänt och helt utan omsorg om sina kunder att inte svara. De kan inte vidhålla att de alltid svarar sina kunder eftersom det är just det de inte gjorde. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1805-0314170 Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018	Catarina Cassel Rydholm	Kostnad för provrörsbefruktning En kvinna som är svensk medborgare ska göra en provrörsbefruktning med sin utländska make och har fått veta av specialistkliniken att de får betala fullt pris. Hon undrar över detta. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på specialistmottagningen. Hon beskriver att enligt grundkraven rörande offentligt finansierad befruktning i Stockholm gäller att paret ska vara sammanboende och folkbokförda i Stockholms läns landsting. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse		Bristande utredning och behandling
Specialistvård		En man uppger att han blivit utredd och behandlad på ett felaktigt sätt. Mannen led av knäsmärta och remitterades till en fysioterapeut. Fysioterapin orsakade mer smärta och mannen sökte läkaren igen. Denne lyssnade inte till mannens problematik utan mannen kände att både läkaren och fysioterapeuten försökte övertyga honom om att han gick och rörde sig bra och inte hade någon smärta. Mannen kontaktade senare en vårdgivare i ett annat landsting som gav mannen rätt diagnos och hans knä opererades för detta.
V1805-0316072	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling Undersökning/bedömning		
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren som beklagade att mannen inte känt sig sedd eller trodd avseende smärtan. Överläkaren beskrev att hen undersökt knäleden och sett att det var en sena i läkning men med svag muskulatur. Överläkaren förklarade vidare att hen inte känner till någon typ av kirurgi eller känt sig trygg i att genomföra operation för smärtsyndromet. Fokus var att bygga upp muskulaturen och sedan se hur smärtan utvecklade sig. När muskulaturen var uppbyggd sågs mannen, överläkaren och fysioterapeuten som deltagit vid rehabiliteringen vid ett återbesök och upplevelsen var att funktionen var relativt bra, men smärttillståndet var kvar. Överläkaren föreslog då som fortsatt utredning en annan medicinsk bedömning hos äldre kollega. Även vid detta besök framkom att operation inte var en bra lösning. Tyvärr fanns inte möjlighet att remittera till den läkaren som mannen senare opererades av eftersom hen endast arbetar privat. Mannen tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse		Operationen utfördes på ett felaktigt sätt
Specialistvård		Anmälaren är mor till tre veckor gammal son. Sonen opererades på grund av hudflik. Komplikationer uppstod. Enligt anmälaren utfördes operationen på ett felaktigt sätt.
V1805-0327949	Mats Haapanen	
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för medicinska ställningstaganden och åtgärder. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1805-0340079	Minna Rimbe	Felaktig diagnos En kvinna sökte vård på vårdcentralen pga. kraftig smärta i händer som var svullna och röda. Hon fick svar att det skulle röra sig om artros och sickades till handkirurgen för bedömning. Hon fick några kortisonsprutor men blev inte bättre utan besvären bara ökade. Hon besökte mottagningen flertal gånger och behandlades av sjukgymnast. Två år senare började hon ifrågasätta hennes diagnos och då togs nya blodprover som visade att hon hade artrit som hade spridit sig även till hennes knän vilket gjorde att hon hade svårt att gå.
Vård och behandling Diagnos		
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs att det sena yttrandet beklagas. Patientens smärta i händer tolkades som tre olika besvär där artrosen samt smärta i över MPC 3-leden medförde kortisoninjektion och därefter förordades avvakta och vänta på effekten behandlingen samt hon skulle återkomma ifall besvären återkom och förbättring uteblev. Senare samma år hade hon återkommit och då hade hon visat märkbar förbättring och denna gång hade hon åter förr kortisoninjektion i vänster handens CMC1-led. I yttrandet beskrivs att man har förstående för att man nu i efterhand upplever missnöje med bemötande och behandling hon fått och förhoppning om att besvär i kroppen skulle ha kunnat uteblivit om hon hade fått adekvat behandling från början. Det är glädjande att hon har fått hjälp av reumatologkliniken. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1805-0358070	Catarina Cassel Rydholm	Misstag vid operation leder till konsekvens En kvinna som gjorde en operation där ett misstag skedde. Detta leder till konsekvenser för anmälaren. Hon fick ingen information om denna risk innan ingreppet gjordes
Vård och behandling Behandling Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande specialistläkare. Han beklagar det inträffade och att anmälaren inte har erhållit korrekt information innan operation. Specialistläkaren säger att det vid alla operationer föreligger risk för att en komplikation uppstår. En viktig del är att inför planerade operationer bedöma eventuella risker och vinster med ingreppet. I fall där ökad risk för komplikation finns eller att dessa risker överväger vinster med operation är han noga med att informera patienten om detta för att kunna fatta ett välgrundat beslut om eventuell operation. Vid anmälarens operation uppstod skadan oväntat men anmälaren kunde gå hem utan tecken på annan komplikation. Information gavs och uppföljning planerades. Den inträffade komplikationen är en känd komplikation vid denna typ av operation men är i de flesta fall inget akut farligt och ger ingen risk för bestående skada för patienten. Han beklagar återigen det inträffade. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1805-0361950 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Lång väntan på besök ledde till nekat besök En kvinna fick veta, efter att ha väntat ett år på en besökstid till specialist, att de inte kan ta emot nya patienter. Mottagningen hävdar att de sände ut en kallelse redan för ett år sedan. Kvinnan som inte mottog denna kallelse ifrågasätter varför de inte skickade någon faktura på uteblivet besök, ny kallelse när hon inte kom på besök och varför de inte sänt något remissvar till vårdcentralen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Där redogörs för vilket datum de tog emot remissen, vilket datum de per post sände bekräftelse och kallelse till patienten. I kallelsen framgick att hon själv skulle ringa kliniken och boka en tid, vilket patienten inte gjorde. De har på kliniken inte rutiner för att följa upp de patienter som inte hör av sig. Då något bokat besök inte fanns kunde de heller inte sända faktura på uteblivet besök. När patienten många månader hörde av sig till kliniken var det stängt för nya patienter. Ett remissvar sändes till remittent. Anmälaren vidhåller att hon inte fått någon kallelse från kliniken vilket ledde till att hon långt senare kontaktade kliniken och därmed gick miste om sitt besök. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1806-0376950 Anna Arengård Vård och behandling Resultat Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Bristande resultat efter handkirurgi En kvinna fick kirurgi i tumme utförd på specialistmottagning. Operationen tog lång tid och resultatet blev inte bra. Tummen var efter ingreppet svullen och domnad. Den molade, sved och bultade. Vid flera återbesök fick kvinnan besked om att allt såg bra ut, trots att besvären kvarstod och att de misstänkte att de skadat en nerv. Inför operationen fick kvinnan svara på personliga frågor i väntrummet inför ett tiotal personer. Efter operationen menade en sjuksköterska att det inte behövdes plåster, trots att det står i rutinerna för sårvård. "Det är bra en psykologisk effekt". Kvinnan fick efter ca fem veckor komma till akutsjukhus och fått tummen reopererad. De menade att avsedd klyvning inte var gjord samt att snittet satt på ett ovanligt sätt. Kvinnan ifrågasätter varför de inte avbröt kirurgin när ingreppet upplevdes komplicerat och varför hon inte i ett tidigare skede fick komma till akutsjukhus. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschef framkommer att sjuksköterskan inte följt klinikens rutiner samt att läkaren borde ha tagit in patienten i ett enskilt rum. Detta beklagas och personerna har tagit till sig av kritiken. Verksamhetschefen föreslår att anmälaren vänder sig till LÖF. Hon beklagar uppriktigt att anmälaren drabbats av beskrivna komplikationer. Berörd läkare redogör för sitt och senare akutsjukhusets ingrepp. Han skriver även att han inte lyckades med ingreppet. Han är ledsen att skada skett. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse		Kvarstående smärta efter fotoperation
Specialistvård		En kvinna är missnöjd med fotoperationen hon genomgick i specialistvården för drygt ett år sedan. Hon har fortfarande ont. Hon vill ha ersättning för felbehandling.
V1806-0398657	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Resultat		I yttrandet framkom att det var en överraskning för den opererande kirurgen att anmälaren inte blivit smärtfri då hon inte hört av sig till kliniken. Han erbjöd ett möte för att på nytt undersöka foten för att utröna nya problem. Anmälaren har fått information om att vända sig till Löf avseende de ekonomiska önskemålen och har inte återkommit till förvaltningen. Ärendet avslutas därmed.
Bevakning:		
Utomlänspatient		

E-post -> Skrivelse		Misslyckat resultat efter operation
Specialistvård		En kvinna med vissa besvär gjorde en gynekologisk operation som misslyckades och gav kraftiga konsekvenser för kvinnan. Hon hade frågat läkaren om det fanns risker med ingreppet vilket läkaren hävdade att det inte gjorde.
V1806-0407170	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Yttrande har inkommit från specialistläkare på mottagningen. Hon gör en beskrivning av de besök och den operativa åtgärd som gjordes och den information som anmälaren fick inför åtgärden. Läkaren redogör för de återbesök som gjordes och de bedömningar som gjordes samt att anmälaren var missnöjd med resultatet. Anmälaren hade ett återbesök till annan läkare och ett besök ordnas till plastikkirurg. Remiss har skrivits till annan specialistläkare. Hon beklagar att anmälaren är missnöjdmed resultatet och de besvär hon upplever. Hon beskriver också svårigheterna med denna typ av operationer men att det kan ta tre till sex månader efter operation innan slutresultatet kan bedömas. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Vård och behandling		
Resultat		

E-post -> Skrivelse		Komplikation efter operation
Specialistvård		En kvinna gjorde en operation och fick komplikationer efter ingreppet. Hon fick söka vård flera gånger efter ingreppet.
V1806-0407770	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Resultat		Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare på specialistmottagningen. Han beskriver ingreppet som är gjort och att den komplikation som drabbade anmälaren är en känd komplikation vid denna typ av kirurgi. Han beskriver det moment som de bedömer är det som teoretiskt kan orsaka en liten skada på lungsäcken. Mottagningen kommer att vidta en åtgärd för att minska risken för denna typ av skada. Anmälaren är inte nöjd med svaret men vill att ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1807-0460579 Minna Rimbe Vård och behandling Resultat	Foten opererades flera gånger En kvinna är besviken över att hon inte blivit förbättrad trots flera fotoperationer. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs att patienten har opererats på kliniken som har stängts av och en annan filial inom samma vårdgivare lämnar yttrande. Enheten där patienten opererades drivs nu vidare i annan regi. Då anmälarens fråga kräver ett medicinskt svar och klargörande så föreslår vårdgivaren att anmälaren ska vända sig till patientförsäkringen för att medicinskt utreda utförd behandling med dess uppkomna komplikationer i efterförloppet och man beklagar detta uppriktigt. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon önskar att man borde informerat mer om riskerna. Besvären blev mycket mer påtagliga efter operationen. Besvären som var före operationen kunde hon leva med men inte besvären efter operationen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0483569 Tua Myhrman Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Brister i hantering av prover/provsvar	Inte tillräckligt utredd och hjälpt En kvinna upplevde att hon inte fick den hjälp hon behövde av en specialistmottagning rörande magproblem. Kvinnan har diagnosticerats men tycker inte att hon utretts tillräckligt för att få denna diagnos, hon menar att en utredning utomlands visat att hon lider av annan åkomma. Hon har heller inte informerats om provsvar som hon menar varit avvikande. Enligt kvinnan bollas hon mellan läkare på mottagningen och hon önskar få en förklaring till varför hon inte får hjälp, att hon får en viss typ av undersökning som hon inte gjort samt behandling med läkemedel. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen. Hon förklarade att anmälaren träffat minst fyra specialister på mottagningen och att utredningen var fullständigt gjord med en rad undersökningar. Chefen menade att sammantaget skulle någon mer utredning inte behövas, men att det verkade som att samtliga specialister misslyckats med att presentera en förklaringsmodell för anmälarens besvär och hur det fungerar i kroppen. Av det skälet menade chefen kan man överväga ytterligare en konsultation, men kanske inte på denna mottagning då den knappast har någon ytterligare specialist som anmälaren inte redan träffat. Hon svarade därefter på anmälarens frågor. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0490269 Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Tua Myhrman	Fortsatta besvär trots flera operationer En man som opererats flera gånger på kort tid vid en specialistmottagning har fortfarande besvär. Han menar att han är rädd för att genomgå ytterligare en operation men att det varit svårt att få en dialog med verksamheten. Mannen menar att detta drabbat honom ekonomiskt också, han kan inte arbeta på grund av besvären som innebär smärta och blödningar och det har varit problem rörande sjukskrivningsintyg. Åtgärd: Yttrande inhämtades från överläkare vid berörd mottagning. Han beskrev anmälarens besvär och vilka åtgärder som utförts. Han informerade om att själva vårdförloppet inte på något sätt är anmärkningsvärt utan liknar det man kan förvänta sig vid den typ av problem som anmälaren har. Anmälaren hade också behandlats av flera olika läkare då han fått halvakuta tider både på mottagningen och på operation. Läkaren beskrev vidare att han haft telefonkontakt med anmälaren tidigare under hösten och diskuterat planeringen. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0492872 Vård och behandling Behandling Vård och behandling Bemötande Bevakning: Vårdrelaterade infektioner	Sari Kokkonen Nassef	Bristande vård och bemötande En kvinna hade besvär med näsan vilket påverkade hennes andning. Hon fick en läkartid för en operation men hade kvarstående besvär efter denna. Läkaren menade att smärtan var en naturlig del av läkningsprocessen. Kvinnan hade inte möjligheter att ställa fler frågor utan kände sig negligerad och dumförklarad. Hon uppsökte ett akutsjukhus som kunde se att hon nu hade en allvarlig bakterieinfektion i operationsstället. Näsan tömdes på var och hon fick en antibiotikabehandling. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som var tacksam över att ha fått ta del av kvinnans synpunkter samt djupt beklagade det inträffade. Vidare menade hen att det är ovanligt med smärtor efter liknande operation och effekten av förbättrad andning brukar komma några veckor efter operationen. Infektioner kan komma efter alla typer av ingrepp, men är ovanliga vid det ingreppet som genomfördes. Däremot kan en liknande infektion uppstå om man ramlat eller fått ett slag mot näsan och i kvinnans fall var det svårt att uttala sig om infektionen berodde på operationen eller av annan orsak. Det är ytterst beklagligt att kvinnan upplevde sig nonchalant bemött, att hon inte blev tagen på allvar och att hon inte fick svar på de frågor hon hade menade verksamhetschefen. Den ansvariga läkaren har vidtalats angående detta. Anmälaren tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0495334	Siv Aronsson	Biverkningar av läkemedel En man har synpunkter på att en specialistläkare inte informerade om alla sidoeffekter en medicin gav då den påverkade hans psykiska hälsa.
Vård och behandling Läkemedel		Åtgärd: Specialistläkare skriver att det beslutades, efter samråd med anmälaren och efter information om eventuella biverkningar, att behandling skulle inledas. Det planerades för kontrollblodprover och återbesök enligt gängse rutin. Skriftlig information lämnades om behandlingen och mannen uppmanades att om han märkte någon påverkan på sin psykiska hälsa skulle han genast avbryta behandlingen och kontakta mottagningen vilket inte skedde, Läkaren beklagar patientens försämrade psykiska hälsotillstånd men anser att ordinationen var i linje med rådande praxis. Mannen anser att läkarens svar inte stämmer då han kontaktade mottagningen så fort hans psykiska mående försämrades och bad en receptionist frågade läkaren vad han skulle göra. Läkaren hade då svarat, ingenting. Ärendet avslutas därmed.
Bevakning: Läkemedel		
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0498757	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter ögonoperation En kvinna genomgick en ögonoperation i specialistvården och betalade 34.000 kr för linser. Hon är missnöjd med resultatet, efter operationen kan hon inte läsa utan läsglasögon och hon vill ha avgiften för linser återbetalad.
Vård och behandling Resultat Ekonomi Patientavgifter		Åtgärd: Då anmälaren önskar ersättning för felaktig behandling av ögonbesvär, hänvisas hon till Löf, ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0502772	Sari Kokkonen Nassef	Utsättning av läkemedel av oklar anledning Av oklar anledning sattes flera läkemedel ut för en man som vårdades på en rehabiliteringsklinik. Det var läkemedel mot diabetes och högt blodtryck som mannen inte fick under sin tid på kliniken trots att han flera gånger påtalade att han behövde sina mediciner.
Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Ej lyssnad till		Åtgärd: Yttrande inkom från två verksamhetschefer. De hade gått igenom mannens journaler från tiden då han vistades på rehabiliteringskliniken. Under vårdtiden där uppdagades att mannen saknade vissa läkemedel och man spårade läkemedelslistan och upptäckte att dessa läkemedel hade satts ut när mannen kom till akutmottagningen på ett akutsjukhus. Läkemedlen blev återinsatta på rehabiliteringskliniken och en avvikelse skrevs i syfte att systematiskt förbättra och utveckla verksamhetens rutiner. Anmälaren tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0518870	Catarina Cassel Rydholm	Ultraljudsundersökning tolkades felaktigt En kvinna i tidig graviditet var hos specialistläkare som gjorde ett ultraljud och kvinna fick information om att hon hade ett missfall. Hon fick remiss till sjukhuset för att göra abort. På sjukhuset efterfrågade anmälaren ett ultraljud där ett levande foster hittas.
Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande läkare på mottagningen som beskriver orsak till anmälarens besök och den bedömning läkaren gjort som grund för den skrivna remissen. Han välkomnar anmälaren att höra av sig för samtal. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hon anser inte att det stämmer med det som inträffade och med de bedömningar som gjordes på sjukhuset. Sjukhuset har gjort en avvikelse gällande händelsen. Anmälaren vill att ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1808-0519472	Sari Kokkonen Nassef	Missnöjd med resultatet efter en operation En man genomgick en behandling av prostatan som han är missnöjd med. Han får gå upp mitt i natten för att kissa, dessutom drabbades han av urinvägsinfektion. Infektionen spred sig till pungen och orsakade en böld som behövde opereras bort. Mannen har nu drabbats av oförmåga till erektion.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beskrev mannens behandling. Denne kunde inte se att det begåtts något medicinskt misstag och det är allmänt känt att urinvägsinfektioner kan uppstå med alla ingrepp i urinvägarna. Dock menade verksamhetschefen, emotsäger det inte att mannen kan ha nya eller fortsatta besvär och ombads söka ny utredning för att se om ytterligare hjälp skulle kunna erbjudas. Mannen tog del av yttrandet men var inte nöjd med svaret och den vård som givits på specialistkliniken. Han skulle ta ärendet vidare till patientförsäkringen. Ärendet avslutas på förvaltningen.
Bevakning: Vårdrelaterade infektioner		

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0551857 Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Bevakning: Läkemedel Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Christina Hegefjärd	Biverkningar av läkemedel efter omfattande ryggoperation En kvinna genomgick en omfattande ryggoperation i specialistvården och pga smärtlindringen fick hon en mycket kraftig förstoppning. Litet senare drabbades hon av ytterligare infektioner och vistades på akutsjukhus under en längre period. Hon fick rehabilitering för att få tillbaks rörlighet och styrka, men då hon varit sängliggande så länge räckte inte detta. Hon är besviken då hon hade högt ställda förväntningar på operationen. Åtgärd: I svaret från överläkare förklarades att man gjort allt för att förhindra förstoppning, men att anmälaren behövde extra kraftig smärtlindring i form av morfin vilket tyvärr orsakade problemen. Anmälaren hade också stora svårigheter med den initiala rehabiliteringen med anledning av den kraftiga smärtan vilket ökade på problemen. Med anledning av anmälan har mottagningen ändrat sina rutiner och kommer nu snabbare att sätta in medel för att motverka förstoppning. Man erbjuder anmälaren en multimodal rehabilitering så hon snabbare återfår full funktion i ryggen och möjlighet att återgå i arbete. Anmälaren har bifogat synpunkter som hon vill att vården tar del av tillsammans med avslutsskrivelsen.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0558879 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Minna Rimbe	Nekades vård En kvinna hade fått information från sin ögonläkare att kvinnans ögon skulle följas upp med jämna mellanrum. Hon gick till klinikens reception och frågade efter en tid. Hon hänvisades direkt till optiker och hon fick söka upp en annan ögonklinik. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistvårdskliniken. Där beskrevs att anmälaren hade träffat vid receptionen en ögonsjuksköterska som skulle ha gjort bedömning av patientens besvär. Kliniken arbetar kontinuerligt med att utveckla vården och är tacksam för synpunkterna. Verksamhetschefen har haft samtal med anställda om vikten av att agera korrekt och professionellt i bemötande av patienter. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon anser att yttrandet inte stämmer överens med händelsen vid receptionen. Receptionisten sa till henne att hon måste gå till en optiker för att landstinget måste spara pengar. Samma sak sa en till personal troligen en optiker eller ögonsjuksköterska. Ingen medicinsk bedömning gjordes. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0568357 Christina Hegefjärd Vård och behandling Resultat Kommunikation Delaktig Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Yttrande sent P2 2018 Yttrande sent 2018	Felaktig operationsmetod gav kvarstående smärta i fot En kvinna genomgick en fotoperation, hon blev inte bra efteråt, men läkaren var nöjd. Hon tjatade sig till röntgenundersökning som visade att skadan inte läkt, nu väntar ny operation. Åtgärd: I yttrandet beklagades anmälarens upplevelse och läkarens oförmåga att lyssna på sin patient, händelsen är noterad i mottagningens avvikelsesystem och kommer att tas upp för genomgång i läkargruppen. I ett genmäle vill anmälaren påpeka att det snarare handlade om brister i kompetensen då hon nu träffat annan ortoped som menar att hela operationen genomförts på ett helt felaktigt sätt. Hon ska genomgå ny operation då hennes fysiska arbete kräver att hon är smärtfri från sina fötter. Hon är mycket besviken över den bristande kontakten med vårdgivaren och hennes synpunkter bifogas avslutsskrivelsen.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1809-0578369 Tua Myhrman Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Åtgärd i enskilda ärendet	Problem kring samordning mellan vårdgivare En man remitterades av sin husläkare till specialistmottagning för samtalsterapi. Efter det sista besöket skrevs ett remissvar till husläkaren. Mannen hoppades i och med detta att han skulle remitteras och utredas vidare. Enligt mannen har utlåtandet och rekommendationen inte tagits om hand av husläkaren som hänvisat honom att själv ta kontakt med mottagningen och inkomma med ett antal kompletterande dokument. Mannen tycker inte att vårdcentralen och mottagningen verkar kunna samarbeta och han ifrågasätter att han som patient ska göra detta jobb. Enligt husläkaren var remissvaret från mottagningen mycket kortfattat och de dokument som efterfrågats av vårdcentralen är sådana som utredande enheter brukar kräva och som underlättar att remisser ska accepteras. Enligt husläkaren brukar remisser med bristfälligt underlag avslås, därför hade patienten betts att tala med psykologen om denne kunde skicka fylligare underlag. Åtgärd: Yttrande inhämtades från mottagningens verksamhetschef. Hon beskrev att anmälaren vid tre tillfällen träffat en psykoterapeut utifrån remiss från vårdcentralen. Efter dessa skrev terapeuten ett remissvar där han påtalade behovet och önskan om en viss diagnos. Chefen menade att det stämmer att utredande enheter oftast kräver mer information än vad som framkom i remissvaret, psykoterapeuten hade nu därför kompletterat sitt remissvar till vårdcentralen. Han hade också efterfrågat ny remiss om så krävs för att samla in den information som saknas. Med anledning av ärendet hos patientnämndens förvaltning hade mottagningen förtydligat i sin systematiska kvalitetsrapport samt informerat samtliga terapeuter om rutinerna kring remisser med frågetecken kring eventuell neuropsykiatrisk diagnos. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** V1810-0610049 Mats Haapanen Patientjournal och sekretess Utebliven journalföring	Utebliven journalföring Enligt anmälaren har läkaren inte fört journal om anmälarens vårdkontakt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1806-0407270 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Information	Olika besked och slarv vid fertilitetsutredning En kvinna beskriver olika besked och slarv vid fertilitetsutredning. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1808-0500154 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Långt väntan på svar En man har framfört att han väntat nästan två månader på att få svar på ett prov. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som berättat att han ska få svar nästa vecka från mottagningen. Han har under tiden vänt sig till en privat mottagning och betalat ytterligare avgifter som han önskat få ersättning för. Kommer överens att han kommunicerar med mottagningen och vid behov återkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1808-0511954 Moses Hadi Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar	Provsvar En kvinna framför sitt missnöje med att hon inte har fått ett provsvar vid ett sjukhus efter en vecka. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Förvaltningen har i överenskommelse med anmälaren har skickat henne en anmälningsblankett. Hon ska inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost		Bit av muskeln skars bort i samband med höftledsoperation
Specialistvård		En man har genomgått en höftledsoperation. I samband med operationen skar läkaren ut en bit av en muskel så höftleden behövdes spolas regelbundet och mannens tillstånd har ännu inte förbättrats.
V1808-0512472	Sari Kokkonen Nassef	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Trots kontaktuppmaning ett flertal gånger har anmälaren inte återkommit med kompletterande skrivelse så ärendet avslutas i befintligt skick.
Epost		Bristfälligheter under förlossning
Specialistvård		En kvinna upplevde brister under sin förlossning för två år sedan. En läkare hon träffade vid utskrivningssamtalet var otrevlig.
V1808-0513857	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via e-post och telefon. Ingen underskriven anmälan har inkommit till förvaltningen och ärendet avslutas.
Vård och behandling		
Bemötande		
Epost		Bemötande
Specialistvård		
V1808-0524654	Moses Hadi	
Kommunikation		
Bemötande		Åtgärd: Förvaltningen har vid upprepade tillfällen sökt anmälaren. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost		Nekad besökstid
Specialistvård		En man har synpunkter på att han har fått avslag på sin remiss vid en specialistmottagning.
V1808-0526254	Moses Hadi	
Organisation och tillgänglighet		
Nekad besökstid		Åtgärd: Vid samtal med anmälaren kommer överens att han kontaktar sin husläkare för en ny kompletterad remiss eller inkommer med en underskriven anmälan till förvaltningen. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Specialistvård** V1809-0550379	Minna Rimbe	Infektion efter knäoperation En man hade genomgått en knäleds operation på en specialistklinik. Detta resulterade i ytterligare en operation efter en månad på grund av cementbitar i led. Därefter fick han hög feber och för högt infektionsvärde i 7 dagar som slutar med ambulans till akutsjukhuset. Träning startades igen och han hade stora problem med rörligheten. Tillslut så får han en stor knöl på hans infekterade knä som resulterar i att knät opererades och behandlades med penicillin. Det konstaterades bakterier och han haft dessa troligen sedan februari. Nästa steg blir troligen att de vill plocka ut hela protesen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling Resultat Bevakning: Vårdrelaterade infektioner		
Epost **Specialistvård** V1809-0554970	Catarina Cassel Rydholm	Brister i diagnos och bemötande av specialistläkare En kvinna som sökt vård och fått en diagnos utomlands gick till en specialistläkare men diagnosen avfärdades. Hon sökte vård på annan mottagning där diagnosen bekräftades. Anmälaren har även synpunkter på läkarens bemötande. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Diagnos Kommunikation Bemötande		
Epost **Specialistvård** V1809-0558770	Catarina Cassel Rydholm	Fick inte provsvar vilket gav konsekvens En kvinna fick inte svar på gjord odling och det gav konsekvens gällande annan pågående behandling. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte återkommit med en skriftlig anmälan inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Administrativ hantering Brister i hantering av prover/provsvar Vård och behandling Resultat		
Epost **Specialistvård** V1809-0562572	Sari Kokkonen Nassef	Startdos för allergivaccination mot häst finns inte att få tag på En kvinna har av sin läkare erbjudits allergivaccination mot häst. Startdosen för denna allergivaccination finns inte längre att få tag på i hela Stockholm och kvinnan undrar om hon nu överhuvudtaget kan få bli allergivaccinerad mot hästallergi. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit information om att kontakta avtalshandläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Då kvinnan därefter inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel		

Epost		Information samt medicinering
Specialistvård		En kvinna framför sitt missnöje med hur en läkare vid en specialistmottagning informerade hennes vuxna dotter om hennes hudcancer. Läkaren har inte heller inför en undersökning tagit reda på vilka mediciner dottern använde.
V1809-0577554	Moses Hadi	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren trots kontakt inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick. Åtgärd: Handläggning pågår.
Vård och behandling		
Läkemedel		
Bevakning:		
Cancer		
Epost		Bemötande av specialistläkare
Specialistvård		En kvinna som gick till en specialistläkare upplevde ett otrevligt bemötande från läkaren.
V1809-0595870	Catarina Cassel Rydholm	
Kommunikation		
Bemötande		Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost		Söker sin journal från nedlagd mottagning
Specialistvård		En kvinna önskar få ut sin journal från mottagning som inte längre finns.
V1809-0599270	Catarina Cassel Rydholm	
Patientjournal och sekretess		
Dokumentation i journal		Åtgärd: Anmälaren har via e-post avslutat ärendet då hon själv löst sitt problem. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen i befintligt skick.
Epost		Synpunkter på given behandling
Specialistvård		En kvinna har synpunkter på given behandling och att den var till skada för henne.
V1809-0599370	Catarina Cassel Rydholm	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

Epost **Specialistvård** V1810-0603534	Siv Aronsson	Missnöjd med behandling En ung kvinna besökte under sin tonårstid en specialist då hon hade problem med sin rygg. Hon upplevde då att denne viftade bort hennes besvär och föreslog träning, vilket medförde att besvären tilltog.. Kvinnan önskar få en bedömning hos en specialistläkare.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon kommer inte ihåg namnet på specialisten men har nu fått en tid till en ortoped och önskar därför att ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1810-0603657	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter handoperation En man skadade sig vid fall från cykel och efter fyra operationer av handen är han fortfarande inte bra. Han ifrågasätter kompetensen hos handkirurgen som opererat honom.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren via e-post då uppgift om aktuellt telefonnummer saknats. Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Specialistvård** V1810-0605149	Mats Haapanen	Synpunkter på information Anmälaren var inbokad för två operationer vid specialistmottagning. En tid innan första operationen skulle genomföras meddelades anmälaren om att den skulle utföras på annan adress. Uppgifterna om var den skulle utföras för dock alltför knapphändiga, anmälaren kunde inte finna stället där operationen skulle genomföras.
Kommunikation Information		Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren. Anmälaren berättade att vårdgivaren har besvarat frågan och att ärendet kan avslutas. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1810-0607472	Sari Kokkonen Nassef	Lång väntan på operation En kvinna har väntat sju månader med att få komma till en specialistklinik för att genomgå en operation. Hon har pratat med kirurgen och koordinatorn och har blivit uppsatt på väntelista, men därefter har hon inte hört något alls från kliniken.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Specialistvård** V1810-0607669	Tua Myhrman	Forcerat läkarbesök med språkliga problem En kvinna med demenssjukdom upplevde ett läkarbesök som mycket forcerat och stressigt. Besöket var snabbt avklarat och kvinnan förstod inte heller läkaren på grund av språkförbristning. Kvinnans närstående som hör av sig till förvaltningen menar att mottagningen informerats om patientens förutsättningar inför läkarbesöket men detta togs ingen hänsyn till när det var dags. Kvinnans närstående har försökt kontakta ansvarig för verksamheten efter besöket och har blivit lovad återkoppling, denna har dock uteblivit. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte återkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Kommunikation Delaktig		
Epost **Specialistvård** V1810-0616857	Christina Hegefjärd	Söker information om eventuella komplikationer En kvinna ifrågasätter den blankett som hon fått i specialistvården där hon ska signera att hon läst information som delats ut. Hon undrar om vården avtalar bort ansvar för komplikationer. Åtgärd: Då anmälaren inte uppgett något telefonnummer har förvaltningen lämnat information via e-post. Information har lämnats om att vården inte kan friskriva sig från framtida komplikationer, men vill att patienten tar del av lämnad information.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		
Epost **Specialistvård** V1810-0621454	Moses Hadi	Remiss samt dåligt bemötande En kvinna är kritisk till att en chef vid en akutmottagning har makulerat hennes remisser till en annan vårdgivare. Hon är också missnöjd med chefens bemötande. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som vill fundera i fall hon vill inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Vård och behandling Remiss/vårdbegäran Kommunikation Bemötande Bevakning: Akutmottagning/närakut/husläkarjour		
Epost **Specialistvård** V1810-0630349	Mats Haapanen	Saknar kallelse för efterkontroll Anmälaren har genomgått operation med anledning av cancersjukdom. Han saknar nu kallelser till efterkontroller. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren ska själv kontakta vårdgivaren och återkomma till förvaltningen vid behov. Ärendet avslutas
Administrativ hantering Brister i hantering av kallelser Bevakning: Cancer		

Epost **Specialistvård** V1810-0635450	Anna Arengård	Felaktigt utlåtande av undersökning med slätröntgen En flicka har fått ett felaktigt utlåtande efter att ha gjort undersökningar med slätröntgen och magnetkamera.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1810-0640554	Moses Hadi	Utebliven vård samt kort besökstid En man framför att han nekades vård och behandling av en läkare vid en specialistmottagning som berättade att han inte kunde göra något åt hans besvär. Hela besöket tog fem minuter.
Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet För kort besökstid		Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som vill fundera på i fall han vill gå vidare med ärendet. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1810-0642370	Catarina Cassel Rydholm	Bemötande av specialistläkare på mottagning En kvinna som varit hos en specialistläkare upplevde ett märkligt bemötande på mottagningen. Läkaren uttryckte att anmälaren såg tveksam ut vid besöket. Läkaren var också motvillig till att ta kvinnan i hand när de hälsade och tittade inte anmälaren i ögonen. Kvinnan lämnade mottagningen innan undersökning.
Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill inte att yttrande ska begäras in. Hon vill att anmälan ska registreras och att ärendet därefter avslutas i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1810-0652670	Catarina Cassel Rydholm	Synpunkt på behandling av specialistläkare En kvinna upplevde dåligt bemötande av specialistläkare på mottagning. Läkaren var irriterad och uttalade svordomar i samband med besöket. Hon fick inte hjälp med det hon sökt för.
Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande		Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

Epost **Specialistvård** V1810-0654850 Anna Arengård Vård och behandling Undersökning/bedömning	Får ej hjälp för fotbesvär En kvinna som under en lång period och upprepade gånger sökt för en sticka i foten och senare för fortsatta besvär efter foten, får inte den hjälp hon behöver. Hon har hänvisats till privat alternativ. Kvinnan har stora besvär med smärta och att stödja på foten. Hon kan därmed inte ta sig till arbetet. Läkaren vill inte röntga eller sjukskriva kvinnan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till valfriheten att lista sig hos annan husläkare samt att uppsöka fysioterapeut och kiropraktor inom landstinget. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1810-0655034 Siv Aronsson Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Tillgänglighet till barn- och ungdomsmedicinsk mottagning En kvinna har problem med att få någon vårdgivare att förlänga ett läkarutlåtande som gäller vårdbidrag för dotter. Den vårdgivare som skrivit ett intyg för tre år sedan har blivit helprivat och flera barn- och ungdomspsykiatriska mottagningar som kvinnan kontaktat uppger att de har fullt och inte kan ta emot nya patienter. Åtgärd: Kvinnan har fått information om var hon ska hitta barn- och ungdomsmedicinska mottagningar och föreslås även kontakta chef på vårdcentral. Hon meddelar senare att hon fått den hjälp hon efterfrågat efter att ha varit i kontakt med verksamhetschefen.
Epost **Specialistvård** V1810-0656854 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor	Nekat besök samt språkförbistring En kvinna nekades besök vid en specialistmottagning. Hon har synpunkter på språkförbistring bland personal vid mottagningen. Åtgärd: Med tanke på att anmälaren har saknat telefonnummer så har förvaltningen skrivit till henne och uppmanat att hon ska kontakta förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1810-0657469 Tua Myhrman Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Felaktig diagnos och behandling av knä En kvinna som ramlat och skadat ett knä uppsökte en specialistmottagning. Hon fick där diagnos och behandling med läkemedel. Eftersom hon inte blev bättre efter två besök uppsökte hon efter en tid vårdcentralen, det visade sig efter röntgenundersökning att diagnosen och behandlingen från mottagningen inte var korrekt. Kvinnan behövde opereras och sjukskrevs. Hon är rädd att knät blev sämre av att det tog lång tid innan hon fick rätt diagnos och hjälp. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Specialistvård** V1810-0661254 Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Dåligt bemötande En kvinna framför att hon har blivit dåligt bemött av personal vid en specialistmottagning. Åtgärd: Förvaltningen har vid upprepade tillfällen ringt anmälaren som inte svarat. Anmälaren har inte uppgett någon annan kontaktuppgift. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1811-0684080 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Resultat	Daniela Carlsson	Ett vårdtillfälle där det brast i bemötande och resultatet av en operation En man som genomgått en operation och upplevde brister i bemötande och resultatet av operationen. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** V1811-0689179 Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter	Minna Rimbe	Två olika undersökningar på en och samma dag En kvinna fick kallelse till två olika ögonundersökningar med fem dagars mellanrum. Hon tyckte att det verkade dyrt och opraktiskt för henne så hon försökte boka om tiderna till samma dag. Hon fick till svar att det har landstinget bestämt för att kunna debitera två olika avgifter för undersökningarna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Förvaltningen har inte lyckats att få kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1811-0689654 Kommunikation Bemötande	Moses Hadi	Kommunikation En man anser att han har blivit dåligt bemött av en läkare vid en vårdcentral. Åtgärd: Vid samtal med anmälaren har förvaltningen kommit överens med honom att han återkommer med en underskriven anmälan. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Specialistvård** V1811-0690454 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Kommunikation Bemötande	Lång väntan på besök samt dåligt bemötande En man är kritisk till att en sjuksköterska inte har sett till att han får ett läkarbesök vid en specialistmottagning sedan en vecka tillbaka. Han har också blivit dåligt bemött. Åtgärd: I kontakt med anmälaren framkommer att han inte vill gå vidare med ärendet och därför avslutas ärendet.
Epost **Specialistvård** V1811-0694557 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att komma i kontakt med vården En man har flera gånger försökt att komma fram till en ortopedisk specialistmottagning, men återuppringningen fungerar inte. Han är besviken över de stora svårigheterna att nå mottagningen då han behöver boka tid. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1811-0695179 Minna Rimbe Vård och behandling Resultat	Fel på ögonoperation En kvinna anser att hon hade förlorad syn på sitt höger öga i följt av en ögonoperation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Förvaltningen har inte lyckats att få kontakt anmälaren inom en månad. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1811-0701570 Catarina Cassel Rydholm Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Kommunikation Övergrepp	Upplevde läkarbesök hos specialist som traumatiskt En ung kvinna var hos en specialistläkare. Hon upplevde besöket och åtgärden som traumatiskt och som ett övergrepp. Hon fick ingen information av läkaren. Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas därför i befintligt skick.

Epost **Specialistvård** V1811-0713580	Daniela Carlsson	Man fick betala full avgift trots frikort Anmälare har betalat avgift för ett läkarbesök trots att han har frikort.
Ekonomi Patientavgifter		Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Bevakning: Utomlänspatient		
Epost **Specialistvård** V1811-0715257	Christina Hegefjärd	Tveksamheter kring operation av knä En ung kvinna genomgick en operation av korsband och menisk i knä i specialistvård. Ett år senare föll hon och skadade knät och vid undersökning konstaterades att den tidigare operationen inte genomförts korrekt, nu måste hon genomgå två nya operationer för att återställa knät. Hon är besviken över att hon inte fick korrekt omhändertagande från början.
Vård och behandling Resultat		Åtgärd: Anmälaren har tagit kontakt med verksamhetschef och fått sina frågor besvarade. Förvaltningen lämnar kontaktuppgifter till Löf och ärendet avslutas därefter.
Epost **Specialistvård** V1811-0725657	Christina Hegefjärd	Lång väntetid på kontakt med vården En kvinna har väntat länge på behandling i specialistvård, hon är besviken över den långsamma hanteringen.
Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid		Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren både via telefon och via e-post, men då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Specialistvård** V1811-0727879	Minna Rimbe	Trygghet med vårdkontakt En man hade ett stort behov av trygghetskänsla och patientsäker omvårdnad samt sjukvårdens behandling också enligt sonen som anser att annars blir hans pappa sämre och gör honom förvirrad. Istället för att återgå till akutsjukhusets akutmottagning. □□
Vårdansvar Fast vårdkontakt		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.

Epost **Specialistvård** V1811-0732054 Moses Hadi Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristfällig information, undersökning samt dåligt bemötande En kvinna har synpunkter på bristfällig undersökning samt dåligt bemötande vid en specialistmottagning. En sjuksköterska klarade inte att ställa in en apparat samt inte gav tillräcklig med lokalbedövning inför operationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren nöjer sig med att ärendet är en del av statistiken och för tillfället har ingen avsikt att driva ärendet vidare. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1811-0753580 Daniela Carlsson Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Lång väntan på att få en undersökning utförd på specialistklinik En man hade sökt akut vård på ett akutsjukhus på grund av bröstsmärtor. Man såg då att han hade ett bråck som bifynd. Han fick vänta i över fem månader för att få en undersökning utförd. Mannen upplevde också att det krävde onödiga läkarbesök och att det fanns brister i flödet på specialistkliniken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1812-07836 Moses Hadi Kommunikation Bemötande Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid	Kommunikation samt lång väntetid En man fick information om en misstänkt cancer samtidigt som läkaren gick i väg vid en specialistmottagning. Provsvaret har försenats och besök ställts in och mannen är mycket orolig samt har svårt att förlita sig på mottagningen. Han önskar att andra patienter inte ska råka ut för samma saker. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han vill enbart att ärendet blir en del av statistiken och inte vill driva ärendet vidare. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** V1812-07837 Gisela Rosenquist Organisation och tillgänglighet Valfrihet, fritt vårdsökande	Synpunkter på valfrihet En man har synpunkter på valfrihet gällande specialistvård. Åtgärd: Förvaltningen informerar om gällande valfrihet inom SLL. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1709-0598879 Minna Rimbe Ekonomi Patientavgifter Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Kostnadsförslaget höll inte En kvinna som gjort en tandreglering informerades inte om att kostnaden blev avsevärt större än kostnadsförslaget som hon fått. Hon opponerar sig främst emot att hon inte informerades om detta, för hon hade velat kunna ta ställning till den extra kostnaden och möjligtvis hade hon gjort några andra val än hon gjorde. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef. I journalen finns anteckningar om att patienten fått information om att kostnaden för utredning och behandling estimerades till 16 500 kronor med de avdrag som gäller för tandvårdsförsäkringen år 2012, total kostnad 33 125 kronor, men betalat efter ett annat kostnadsförslag 11 666 kronor. Under behandlingens gång önskade även patienten vita brackets både uppe och nere och misstolkade då troligtvis kostnaden på 3 000 kronor för vardera käke, att det skulle gälla båda käkarna. Vad som är sagts av de olika tandläkarna är svårt att bringa klarhet i. Klinikchefen väljer därför att betala tillbaka summan på 6 049 kronor. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1801-0036254 Moses Hadi Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Ersättning En man som fick sina tänder lagade vid en specialistmottagning ansåg att färgen och storleken inte var rätt. Tandläkaren satte fast dessa trots mannens missnöje. Mannen föreslog att antingen hans tänder på överkäken ska bli likvärdiga eller att han får en kontantersättning. Enligt honom fick han ett skambud på 7500. kr för att åtgärda tänder vid någon annan mottagning trots att detta skulle kosta 11 700. kr. Han har fortfarande inte fått mellanskillnaden. Yttrande har inkommit från klinikchef som redovisat att patienten fick en provisorisk bro som godkändes för fastställning både av honom och av behandlaren. patienten har hört av sig senare och konstaterat att färgen inte matchade övriga tänder i överkäken. Patienten hade velat att bron skulle göras om samt att tanden bakom bron görs om utan kostnad för honom, vilket kliniken nekade till. Behandlaren informerade anmälaren då vid olika tillfällen att bron skulle kunna göras om alternativ att anmälaren skulle få kontantersättning annars kommer behandlingen avslutas helt. Patienten har inte accepterat något av erbjudandena och därför avslutades han vid kliniken. Sex år senare har anmälaren återkommit och ville ha en uppgörelse som var bättre än den ursprungliga. Patienten har då informerats om att hans erbjudande har gått ut för länge sedan. Idag ingår ingen ersättning för en behandling som utfördes för cirka åtta år sedan. Garantin gällde två år och den kontantersättning som då erbjöds i form av goodwill gällde vid den tidpunkt den gavs. Efter att yttrandet skickades till anmälaren har han inkommit med ett genmäle där han har framfört att han kom överens med tandläkaren att man sätter fast tänderna tills tandvården kan göra om dem eller ger honom en lämplig ersättning. Han vill ha 15 000 insatt på sitt bankkonto. Nytt yttrande har inkommit från klinikchef som inte har något mer att tillägga än det som framkom i tidigare yttrande. Med andra ord kommer ingen ersättning utgå. Tidigare yttrande har bifogats. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1807-0455157	Christina Hegefjärd	Lossnat tandinlägg sattes fast felaktigt En man som sedan några år tillbaka haft ett porslinsinlägg i en överkäkstand råkade ut för att det lossnade. När han skulle få det tillbakasatt misslyckades tandläkaren med att få dit det korrekt vilket ledde till att mannen fick svårt att både göra rent och att tugga på aktuell sida. Det blev ett stort överskott av lim som tandläkaren sedan borrade bort. Mannen fick själv bekosta åtgärderna vilket han ifrågasätter.
Vård och behandling Resultat		
Ekonomi Patientavgifter		Åtgärd: I yttrande från klinikchef vid tandvårdsmottagningen gavs mannen kreditering för de avgifter han betalat för fyllning som lossnat, detta trots att klinikchefen menar att själva tandvårdsbehandlingen var korrekt utförd. På den krona som mannen haft besvär med finns 5 års garanti och mannen kommer att få hjälp att laga kronan om han vänder sig tillbaks till mottagningen. Anmälaren är mycket nöjd med svaret, ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018		
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1808-0477557	Christina Hegefjärd	Synpunkter på bemötande av barn Ett barn uppsökte tandvården med sin förälder. I journalen framkommer det att barnet har ett födelsemärke i munnen som påverkar hela vänstersidan. Vid besöket uppgav tandläkare att barnet hade fått herpes. Tandläkaren ringde och rådgjorde med en kollega, pratade högt och påtalade förhållningsregler för barnet m.m. Efter besöket har dottern fått för sig att hon kan smitta andra och kan inte leka med andra barn, hon blev jätterädd. Därefter besökte de vårdcentralen som uppgav att dottern inte hade herpes.
Kommunikation Bemötande		
		I svaret från klinikchefen beklagades den uppkomna situationen, under besöket togs kontakt med specialisttandläkare för att diskutera barnets besvär vilket oroade föräldrarna. Information gavs utförligt och tydligt, tandläkaren beklagade att den missuppfattats. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att de accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid 2018		

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** V1811-0741657	Christina Hegefjärd	Fick inget kostnadsförslag innan behandling En man som besökte en tandhygienist blev inte informerad om vad behandlingen skulle kosta och blev mycket förvånad över priset. Hade personen vetat att det skulle bli så dyrt hade han inte genomgått den.
Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter		Åtgärd: I svaret från mottagningen beklagades djupt att bristande kommunikation lett till en negativ upplevelse och anmälaren ges ekonomisk kompensation för utebliven information om avgift för behandling av tandhygienist. Anmälaren är nöjd och ärendet avslutas.
Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		
Skrivelse **Tandvård** V1801-0065054	Moses Hadi	Utebliven behandling En man som rotfyllde sin tand vid en folktandvårdsmottagning berättade för sin tandläkare att han kände ilningar i sin tand. Tandläkaren slog ifrån sig detta. Mannen undrar nu efter flera år om det inte vore bäst att mottagningen redan då hade remitterat honom till en specialistklinik för en rotfyllning. Han vill nu att mottagningen ska montera erforderliga tänder som ska hålla.
Vård och behandling Behandling		Yttrande har inkommit från klinikchef som beklagat att det har varit så många turer och så mycket lidande för anmälarens del. Rotfyllda tänder har en betydligt högre risk att orsaka besvär än friska, Orörda tänder. För att behålla tänderna friska är förebyggande tandvård viktig. Patienten remitterades år 2012 till en annan specialistmottagning för att återigen rot behandla tanden. Anmälaren har senare i samråd med kliniken valt att avvakta ytterligare åtgärd. Efter många turer mellan olika kliniker slutade det hela med att tanden drogs ut. Klinikchefen har förklarat vad en frisktandvård innebar samt att förlorade tänder med exempelvis proteser, broar eller implantat inte ingick i detta. I anmälarens fall måste den nu förlorade tanden ersättas med bro eller implantat, vilket inte ersätts av frisktandvårdsavtalet. Däremot kan anmälaren ha rätt till ersättning för merkostnad av tandvård, sveda och värk. Detta prövas av Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag (LÖF). Kliniken har sett att anmälaren redan har anmält detta till LÖF och därför skickat efterfrågade journalhandlingar dit. Om annan behandlare har lovat en ny behandling så är det något utanför frisktandvården och att anmälaren i så fall måste kontakta den andra kliniken. Efter att yttrandet skickades till anmälaren har han återkommit med ett nytt genmäle där han fortfarande anser att han borde ha remitterats vidare till en specialist och i så fall hade han kunnat behålla sin tand. Han har undrat varför tandvården inte ville göra rotfyllning på honom. Han kräver att folktandvården gör en bro enligt vad han hade blivit lovad. Nytt yttrande har inkommit från tandvårdsstrateg samt klinikchef som beklagat att man i förra yttrandet inte var tydligt. Man hart konstaterat att det inte stod något om symptom från den tanden och befintliga tänder visade inget anmärkningsvärt. Man ser därför ingen anledning till att mottagningen skulle ha utfört någon annan behandling än den utförda.

E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1808-0487957 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Täta avbokningar till tandläkare En kvinna fick en provisorisk rotfyllning av en tand akut. Hon rekommenderades att ta kontakt med sin vanliga tandläkare för att göra rotfyllningen permanent. Under 8 månader har hon nu fått alla tider avbokade, ibland så sent som en timme före behandlingen. I svaret från klinikchefen beklagades händelserna, mottagningen har inte följt de befintliga rutinerna och kommer att se över detta. Ett personligt möte med anmälaren har ägt rum och förklaring har getts till de felaktiga avbokningarna. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** V1808-0491157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet Yttrande i tid P1 2018 Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Tandläkaren upptäckte inte infektion En kvinna fick smärta i munhålan och kontaktade tandläkare. Han uppmärksammade ett visst kariesangrepp och åtgärdade detta, men smärtan försvann inte. Till slut kontaktade kvinnan annan tandläkare som upptäckte en stor varböld under en tand och efter behandling var smärtan borta. Anmälaren ifrågasätter varför den första tandläkaren inte uppmärksammade situationen redan vid det första besöket. Då hade hon sluppit gå så länge med kraftig smärta. Åtgärd: I yttranden från ansvarig hos vårdgivaren beklagades de kommunikationsproblem som uppstått då tandläkaren inte förstått hur allvarlig smärta anmälaren upplevde och inte fortsatte söka orsak till denna. Hon rekommenderas anmäla vårdskada till företagets försäkringsbolag. Önskade ändringar i journaldokumentationen genomfördes utifrån anmälarens önskemål. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Epost **Tandvård** V1809-0591557 Christina Hegefjärd Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Administrativ hantering Brister i hantering av remisser	Väntat länge på kallelse En kvinna remitterades från primärvården till käkkirurg, det var lång väntetid, men hon fick ett brev ifrån mottagningen där hon fick information. När hon senare efterfrågade en besökstid uppmärksammades hon på att hon inte fanns på någon väntelista. Hon undrar vad som hänt med remissen. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet utan handläggning.

Epost **Tandvård** V1810-0603168	Annette Birenbaum	Fick betala för större undersökning än hon remitterats för En kvinna som remitterats till specialistklinik för att byta ut en krona är upprörd över att hon på plats fick hela munnen undersökt vilket hon upplevde som meningslöst och onödigt. Kvinnan upplever också att hon inte fick information om att en av hennes tänder var inflammerad. Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter Åtgärd: Då anmälaren, trots flera kontaktuppmaningar, inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Tandvård** V1810-0630468	Annette Birenbaum	Missad karies hos barn, icke passande tandställning samt felbokning En pappa hör av sig och är missnöjd med sonens tandvård. Denne har ett bettfel och fick en avtagbar tandställning. Dock vägrade han att använda den och fadern tror att det har att göra med att han är diagnostiserad med ADHD. På kliniken säger man att man måste vänta tills han är 17 år med en fast tandställning. Pappan tog sonen till en annan tandklinik för en second opinion och där kunde man konstatera att pojken hade mycket obehandlad, karies vilket förundrar pappan. Dessutom blev pappan och sonen kallade till ett besök på ursprungskliniken, men när de kom dit visade det sig vara en felbokning och slöseri både med pappans och barnets tid. Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte återkommit avslutas ärendet.
Epost **Tandvård** V1810-0633468	Annette Birenbaum	Tandreglering har lett till komplikationer En kvinna som genomgått en tandregleringsbehandling upplever att hon fått stora problem efter det att den avslutats. Vård och behandling Resultat Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte återkommit avslutas ärendet.

Epost **Tandvård** V1810-0646268 Kommunikation Bemötande Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Annette Birenbaum	Otrevligt bemötande av barn En mamma hör av sig och har synpunkter på hur hennes sexårige son bemöttes vid tandläkarbesöket. Barnet reagerade starkt och ville inte gå tillbaka. Trots att mamman uttryckt att hon inte önskade att den aktuella tandläkaren skulle vara med vid kommande besök, så var hon det och sonen blev då väldigt illa berörd. Åtgärd: Då anmälaren inte har återkommit, avslutas ärendet.
Epost **Tandvård** V1810-0648168 Vård och behandling Resultat Kommunikation Ej lyssnad till Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Annette Birenbaum	Blir inte lyssnad till angående tandreglering En kvinna som är i slutet av sin tandregleringsbehandling tycker inte att hon blir lyssnad till när hon har synpunkter på återstoden av behandlingen. Åtgärd: Då anmälaren ville få råd runt sin behandling och inte har återkommit med någon formell anmälan, avslutas ärendet.
Epost **Tandvård** V1810-0677368 Vård och behandling Resultat Bevakning: Landstingsfinansierad tandvård	Annette Birenbaum	Missnöjd med resultat av tandregleringsbehandling En kvinna hör av sig och är missnöjd med resultatet av den tandregleringsbehandling hon gått igenom. Hon upplever det som att flera tänder flyttat på sig. Hon har vänt sig till den behandlande tandläkaren som hänvisat henne till att försöka få en ny check. Det har hon dock fått avslag på via sin folktandvårdsklinik. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte återkommit avslutas ärendet.

Epost **Tandvård** V1811-0706068 Vård och behandling Resultat	Annette Birenbaum	Bennedbrytning efter implantatbehandling En kvinna drabbades av bennedbrytning efter en implantatbehandling. Hon anser att hennes tandhygienist missat att göra rent och även att hon inte upptäckt vad som pågått. Då kvinnan redan haft kontakt med kliniken önskar hon inte göra någon anmälan till patientnämnden mer än om hon måste göra det för att få kontakt med Ivo eller Löf. Åtgärd: Anmälaren ville i första hand få råd och har inte inkommit med någon formell anmälan, varvid ärendet avslutas.
Epost **Tandvård** V1811-0720468 Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Annette Birenbaum	Nonchalant bemötande hos specialistklinik En kvinna som remitterats till specialistklinik anser att hon blivit illa bemött och att hennes behandling nonchalerades. Då hon kontaktat kliniken direkt och sedan också fått sina problem åtgärdade, möjligtvis någon annanstans, avslutas ärendet. Åtgärd: Då anmälaren kontaktat vårdgivaren direkt och tycks ha fått hjälp avslutas ärendet.
Epost **Tandvård** V1811-0728768 Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Annette Birenbaum	Känner sig rådvill angående tandvårdsbehandling En kvinna hör av sig för hon är rådvill när det gäller kostnader och behandling av tandvård. Hon tycker delvis att hennes behandling skett i fel ordning då hon först fått lagningar utförda och därefter remitterats till en bettfysiolog. Nu har hon kommit till ett läge där hon inte har råd mer och hon vet inte vad hon ska göra. Åtgärd: Anmälaren önskade i första hand rådgivning och då hon inte har återkommit med någon formell anmälan, avlutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Utom SLL, avtal** V1807-0451549 Vård och behandling Resultat	Mats Haapanen	Fick kvarstående skada efter ryggoperation En man genomgick en ryggoperation på specialistklinik och fick bestående skada. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd överläkare framgick att operationen genomfördes utan komplikationer, att operationsjournalen anger att urinkateter sattes in utan anmärkning, att sjuksköterska vid postoperativa avdelningen dokumenterade att det inte fanns avvikelser och att anmälaren blev utskriven till hemmet utan att några anmärkningar kunde konstateras. När anmälaren återkom med uppgifter om problem hänvisades han till primärvård och specialistvård för urologi, ett specialistområde som verksamheten som detta ärende berör inte omfattar. Fortfarande hävdar anmälaren med bestämdhet att han blev skadad i samband med att urinkateter sattes in. Ärendet avslutas.

Skrivelse	Upplevt bristande ansvar efter operation
Utom SLL, avtal V1712-0755574 Emma Lagerholm Vårdansvar Vårdflöde, processer	En man har genomgått en steloperation av ryggen vid en specialistklinik, i ett annat län som har avtal med Stockholms läns landsting. Han anser att de har brustit i ansvar gällande sjukskrivning och läkemedelsordinationer då kontakten avslutades utan vidare vård. Vårdgivaren ska heller inte ha bokat en tid för en ny operation som mannen är i behov av, utan har hänvisat tillbaka till vårdcentralen.
Vård och behandling Behandling	Åtgärd: Yttranden har inhämtats från överläkare och chefläkare som har gått igenom ärendet. Patienten har varit på kontrollbesök tre gånger efter operationen. Sjuksköterskor, fysioterapeuter och kirurger har varit i kontakt med patienten per telefon vid 13 tillfällen och hjälpt honom med recept och sjukskrivning. Det framgick att patienten tydligt har blivit informerad om deras BMI-krav inför en ny operation, vilket patienten inte uppfyllde. Han rekommenderades att gå ner i vikt och hänvisades till en dietist på vårdcentralen. Patienten hänvisades även till vårdcentralen gällande receptförskrivning och förlängning av sjukskrivning eftersom han inte hade någon pågående vård vid specialistkliniken. Således har patienten blivit erbjuden en kompletterande operation men inte lyckats gå ner till den rekommenderade vikten för att ingreppet ska kunna utföras, enligt läkarna som författat yttrandet. Anmälaren har efter han tagit del av yttrandet inte önskat att framföra några synpunkter. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Läkemedel	
Bevakning: Läkemedel Utomlänspatient	

Telefon -> Skrivelse		Felbedömning av ambulanspersonal
Övrig vård		En kvinna ramlade och skadade sin fot illa på ett uteställe. Ambulans tillkallades dit i ett annat ärende och hjälpte då samtidigt henne. Ambulanspersonalen ska ha sagt att det rörde sig om en stukning, de lindade skadeområdet och åkte sedan därifrån. Då kvinnan hade fortsatt mycket ont uppsökte hon en akutmottagning nästkommande dag. Det uppdagades då att kvinnan hade flera frakturer på skenbenet och hon blev inlagd på sjukhus. Mamman till kvinnan, som är den som har hört av sig till förvaltningen, menar att dotterns skada förvärrades och att sjukhusvistelsen blev längre då ambulanspersonalen inte tog med henne till sjukhus direkt i samband med skadan.
V1801-0058874	Emma Lagerholm	
Vård och behandling Diagnos		
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ambulansläkare för aktuellt ambulansföretag. Som ett led i utredningen har ambulansjournalen och en skriftlig redogörelse av ambulanssjuksköterskan granskats. Ambulansläkaren har gjort en sammanfattande bedömning där det framkom att det var en komplicerad situation, då man parallellt med omhändertagande av en annan patient med högsta prioritet blev ombedd att även bedöma aktuell patient. Vid alla utbildningar om prehospital bedömning instrueras personalen i att aldrig ställa diagnoser då man saknar tillräckliga möjligheter till fullständiga undersökningar utanför sjukhuset. I det aktuella fallet har ambulanspersonalen intygat att de inte ställde diagnosen stukning. Ambulansöverläkaren beklagade om det uppstått en kommunikationsmiss i denna röriga situation. Ambulanspersonalen kommer att fortsätta påminnas om vikten av hur man uttrycker bedömningar och rekommendationer till patienter och anhöriga. Berörd ambulanspersonal lämnade också en kort redogörelse där denna skrev att hen tar till sig av kritiken och skall i fortsättningen vara mer noggrann hur hen uttrycker sig för att undvika missförstånd. Det framkom även att väktare skulle ombesörja taxi för kvinnan och det beklagades att de inte hann med att även köra henne till akuten. Avslutningsvis skrev ambulansöverläkaren att de tackar för återkopplingen samt att det är beklagligt att omhändertagandet upplevdes negativt då man försökte hjälpa även denna patient trots att man primärt inte var kallad till platsen för att hjälpa henne. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Kommunikation Information		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1802-0084974 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling	Bristande omhändertagande av ambulanspersonal En äldre kvinna som efter ett falltrauma ringt och blivit hämtad av ambulans upplevde omdömeslöst omhändertagande och otrevligt bemötande av ambulanspersonalen. Hon ansåg att transporten var fruktansvärt smärtsam och tror att det kan ha bidragit till en försämrad prognos, då en kota i ländryggen hade blivit illa deformerad av fallet. Ambulanspersonalen ska ha använt en så kallad trappklättare för att transportera henne, vilket hon ställer sig mycket frågande till då hon anser att de borde ha använt en bår. Hon ställer sig också undrande till varför de inte undersökte henne på plats efter fallolyckan. Kvinnan är fortfarande inte bra i ryggen trots att det har gått snart fyra månader.
Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Åtgärd: Yttranden har inhämtats från VD:n för ambulansföretaget. Det framgick att de medicinska riktlinjer som styr det prehospitala arbetet inom landstinget hade följts. Samtal har förts med ambulanspersonalen kring patientens klagomål. Trappklättrare beskrevs som det i särklass säkraste transportsättet i just trappor som det var i detta fall. Ambulanspersonalen beklagade dock att de inte valde ett annat förflyttningshjälpmedel efter att ha tagit del av patientens upplevelse av att sitta i trappklättraren nerför fyra våningar. Vidare framgick det att bemötandefrågor alltid finns med på agendan vid undervisningstillfällen samt att teori och praktik gällande lyfthjälpmedel har repeterats i år. Enligt yttrandet undersökte ambulanspersonal patientens nacke på plats och inga oroande fynd framkom. Deras minnesbilder av detta skiljer sig således åt. Patientens upplevelse av ambulanstransporten som otrygg och otillfredsställande beklagades. Avslutningsvis framfördes det att de kommer att diskutera detta ärende i avidentifierad form med all personal som ett led i deras ständigt pågående kvalitetsarbete. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Kommunikation Bemötande	
Bevakning:	
Åtgärd på övergripande nivå	

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1802-0090849 Mats Haapanen Kommunikation Bemötande	Synpunkter på personal vid SOS Alarm Anmälaren riktade synpunkter på personal vid SOS Alarm. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd gruppchef redogjordes för de inspelade samtalen mellan anmälaren och SOS Alarm, det framgick att det lades en icke-brådskande ambulansbeställning. Efter ytterligare samtal ändras det till brådskande ambulansbeställning utan blåljus. Av yttrandet framgick att man nu bedömer att man borde ha lagt en ambulansbeställning med prioritet brådskande ambulansbeställning utan blåljus i det första samtalet. Ärendet har diskuterats med berörda operatörer

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1802-0111450 Anna Arengård Kommunikation Information	Felaktig information och hänvisning En kvinna ringde sjukvårdsrådgivningen 1177 kring ett litet barn. De rådde familjen att uppsöka närakut, då de ansåg att vårdcentralen gett felaktiga besked och ordination och då barnet hade svårt att andas. Sjukvårdsrådgivningen informerade om att närakuten hade slut på bokningsbara tider, men att de kunde åka dit på dropp in. När familjen kom till närakuten hade de inga dropp in-tider. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från 1177. Där framkommer en beklagan över att tjänsten inte fungerat fullt ut vilket skapat onödiga problem för anmälaren. En översyn av rutiner kring tidsbokning på närakuter sker under våren. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1802-0112674 Emma Lagerholm Kommunikation Ej lyssnad till Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Lång och svår väntan på ambulans En kvinna som upplevde sitt tillstånd som kritiskt uppger att det krävdes fem samtal till SOS Alarm och att det tog två timmar för ambulansen att komma. Hon hade förlorat mycket blod och tycker att det var alldeles för lång tid att vänta. Kvinnan kände inte att de tog henne på allvar eller att hon blev lyssnad till. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från biträdande verksamhetschef som har gått igenom händelseförloppet. Det framgick att ärendet var korrekt hanterat initialt och bedömts som akut men inte livshotande. Då ambulanser upprepade gånger återkallades för högre prioriterade händelser blev väntetiden orimligt lång utifrån patientens symtom. Detta borde ha uppmärksammats när patienten ringde åter och beskrev ökade symtom. Efter femte telefonsamtalet prioriterades ärendet upp till högsta prioritet, vilket borde ha skett senast i samtal tre, enligt biträdande verksamhetschef som också beklagade detta. Vidare stod det att de fortgående har en dialog med landstinget kring problemet med långa väntetider på ambulans. Avslutningsvis skrev biträdande verksamhetschef att samtliga inblandade i samtalen från patienten har fått återkoppling och genomgång. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1803-0154550 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid	Avslag på rehabilitering En kvinna har fått avslag på rehabilitering, med motiveringen att hon saknar hjärnskada och att hennes symtom skulle förstärkas. Men den diagnos hon har, anser man inte att hon kommer att kunna tillgodogöra sig rehabilitering. Hon har tidigare blivit beviljad samma rehabilitering med gott resultat och av denna anledning vill hon genomgå den igen. Hon har samma diagnoser som tidigare, varför hon anser beslutet paradoxalt. Åtgärd: I inhämtat svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen redogörs för vilka patientgrupper som inkluderas i avsedd rehabilitering. Detta är inte samma urval som tidigare år och baseras på evidens. Anmälaren är inte nöjd med yttrandet och hävdar att personer med hennes besvär skulle tillgodogöra efterfrågad rehabilitering mycket bra. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1803-0190374 Emma Lagerholm Kommunikation Information Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Felaktig hänvisning för provtagning En kvinna blev drogad under ett restaurangbesök och uppmanades av polisen att kontakta sjukvårdsrådgivningen, 1177, för att så snabbt som möjligt ta ett blod- eller urinprov. Hon hänvisades felaktigt till ett sjukhuslaboratorium och blev sedan hänvisad fram och tillbaka mellan flera olika vårdgivare. Resultatet blev att inget prov togs vilket gör henne besviken då hon polisanmält händelsen och behövde bevis för det inträffade. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från patientsäkerhetssamordnare som beklagade att patienten har blivit runt skickad i vården. Det framgick att det saknas riktlinjer hos vårdgivaren gällande när någon behöver drogtestas. Behovet att snarast utarbeta riktlinjer för att undvika liknande händelser har rapporterats till uppdragsgivaren. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1806-0411479 Minna Rimbe Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Lång väntan på ambulans En kvinna fick en gallstensanfall i hemmet och ringde först 1177 / vårdguiden som hänvisade att ringa ambulans. Det dröjde tre timma innan ambulansen kom. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från larmcentralen. Där beskrevs att händelseanalys har gjorts och samtalen har granskats. I det första samtalet där anmälaren anger buksmärtor som påminde hennes tidigare gallstensanfall beställs ambulans med prioritet 2 som betyder att ambulansen ska komma brådskande men inte med blåljus. Då finns det väntetid på ambulans och då ringer sjuksköterskan upp och kontrollerar patientens tillstånd som var att anmälaren kände svimningskänsla. Prioritet fortsatte som 2. Vid tredje samtalen under ambulansväntetiden hade anmälaren kräkts och varit på toaletten och då erbjöds sjukresetaxi men anmälaren hade svarat att hon inte orkade en taxiresa och prioritet står kvar på 2. Alla tillgängliga ambulanser hade prioritet 1 och ärendet bedöms både prioritering och dirigering vara korrekt hanterade. Alarmcentralen beklagar det obehag och den väntan som drabbade anmälaren. En översyn av rutiner och handläggningen har gjorts för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1807-0430570 Catarina Cassel Rydholm Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet Bevakning: Yttrande sent P1 2018 Yttrande sent 2018	Orsaker som gör att utbildning i hemmet inte går En sedan födseln synskadad kvinna som behöver datoranpassning med därtill hörande utbildning önskar få delar av utbildningen per telefon och resten i hemmet. Syncentralen har erbjudit hembesök men att detta inte går då anmälaren är mycket infektionskänslig och allergiskt vilket gör att besökare inte kan använda anmälarens toalett. En toalett i husets tvättstuga finns tillgänglig. Besökare måste också vara noggrann med handhygien. Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschef och verksamhetschef på syncentralen. De beklagar att anmälaren känner sig diskriminerad. De beskriver att de ständigt arbetar med att vara tillgängliga och utgår alltid från varje individs olika behov men menar att den professionella bedömningen måste alltid vägas in i planeringen. De skriver att förutsättningar att genomföra utprovning och anpassningar är bättre på syncentralen men i undantagsfall kan utprovning ske i hemmet. De erbjuder kontakt med kurator angående resor till syncentralen samt kontakt med IT pedagog för behovsbedömning. Anmälaren har tagit del av yttrandet via uppläsning per telefon av undertecknad. Hon är missnöjd med svaret och har fortfarande behov av telefonutbildning. Hon anser att hon har samma rättigheter som andra med flera hälsoproblem. Hon har fått telefonkontakt med verksamhetschef. I överenskommelse ska ärendet avslutas med detta tillägg i avslutsskrivelsen.
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1808-0476157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Ambulans tog inte med svårt sjuk till sjukhus En kvinna med insulinbehandlad diabetes med sårinfektion blev dålig och fick svårt att andas. Hon ringde 112 och ambulans kom. De tog prover men hänvisade till vårdcentralen dagen efter. Kvinnan ringde åter 112 och efter väntetid kom ambulans och kvinnan kom till sjukhus och fick intensivvård i två dagar. I yttrandet från vd och ambulansöverläkare gavs en medicinsk bakgrund till beslutet att inte ta med anmälaren till sjukhus, journalgranskning har genomförts. Ambulansteamet upplevde anmälaren som klar och redig, troligtvis drabbad av en infektion, hennes diabetes var under kontroll. Dessutom har samtal med ambulansteamet ägt rum och anmälarens upplevelse av ett negativt bemötande beklagades. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0547057	Christina Hegefjärd	Arrogant bemötande av ambulanspersonal En äldre kvinna upplevdes må mycket dåligt i hemmet, kvinnans dotter ringde 112 och ambulans tillkallades. Dottern uppfattade att personalen från ambulansen var arrogant och otrevlig. Kvinnan togs inte med till sjukhus av ambulansen utan jourläkare tillkallades istället. Denna ringde dock efter annan ambulans och kvinnan lades därefter in på akutsjukhus. Kvinnans dotter menar att personalen från den första ambulansen stod och gäspade och förklarade att de jobbat i 14 timmar. Åtgärd: I yttrandet från vd och ambulansöverläkare förklarades att den första ambulansen tillkallade jourläkare då de inte kunde bedöma anmälarens medicinska tillstånd fullt ut, detta för att säkerställa korrekt bedömning. Ambulansteamets nonchalanta och avvisande attityd beklagades och synpunkten har återförts till medlemmarna. Anmälaren är inte nöjd med svaret utan lämnar ett genmäle som kan bifogas avslutsskrivelsen till vården, ärendet avslutas därefter.
Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Bevakning: Ärendet delat, 1 nytt		
Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0555570	Catarina Cassel Rydholm	Bedömning av ambulanspersonal En liten flicka skadade sig, när hon inte ville röra sig som vanligt ringde hennes föräldrar 112 och ambulans tillkallades. Ambulanspersonalen var otrevliga i bemötandet och menade dock att flickan bara var chockad av händelsen och hon nekades transport till sjukhus. Det visade sig senare när familjen uppsökt sjukhus att flickan brutit nyckelbenet. Hennes mamma som hör av sig till förvaltningen menar att det är viktigt att ambulansen blir upplyst om fallet så att inte fler drabbas av samma sak. Åtgärd: Yttrande har inkommit från ambulansläkare på ambulansföretaget. Han gör en beskrivning av vad som hänt barnet och de undersökningar och bedömningar som gjordes av barnet. En telefonkontakt togs med SOS-läkare och bedömning av status gjordes och att inget akut sjukdomstillstånd misstänktes. Då föräldrarna hade oro för att barnet skulle ha ont så gavs smärtstillande inför transport till sjukhus. Sjukhistoria, iakttagelser och mätvärden finns noga dokumenterat i ambulansjournal. Barnet var friat från skador som krävde akut åtgärd men ambulanspersonalen reserverade sig för övriga skador som kunde undersökas vidare dagtid. Ambulansläkaren menar att då föräldrarna uttryckte stark oro borde ambulanspersonalen ha transporterat in barnet till sjukhuset. Det har återkopplats till personalen och kommer att tas upp med samtlig personal under kommande utbildningstillfällen. Han beklagar familjens upplevelse av vården. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Kommunikation Bemötande Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå Ärendet delat, 1 nytt		

Telefon -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0574754 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Ambulans skickades inte En kvinna framför att SOS Alarm inte skickade någon ambulans för avhämtning av hennes son. Familjen uppmanades att själva ska ta sonen till akuten vilket ledde till att familjen krockade på väg till sjukhuset. Åtgärd: Yttrande har inkommit från gruppchef som beklagat att deras hantering inte varit tillfredställande och tackar för skrivelsen. SOS Alarms uppdrag är att prioritera och dirigera länets ambulansresurser. Den medicinska informationen som framkommer i samtalet ska ligga till grund för beslutet. Man spelar in samtliga samtalen där familjen har berättat att de satte i en bil bakom en buss där patienten befanns sig på och hade kramp. Familjen önskade att SOS Alarm skulle förvarna akutmottagningen om att familjen var på väg och framme om sju minuter. Sedan har familjen informerat i samtalet till SOS Alarm att man har varit inblandad i en trafikolycka och ambulans larmas till platsen. Efter utredning av ärendet kan man konstatera att SOS Alarm har brustit i sin hantering och redan vid första samtalet borde operatören lagt mer kraft på att få er att stanna kvar och invänta ambulans samt stället fler frågor om patientens tillstånd när familjen då hade patienten vid sig. Man kommer gå igenom ärendet med berörda operatörer för att förhindra att detta inträffar igen. Man har beklagat det obehag och den väntan som drabbade familjen i samband med denna händelse. Man hoppas att familjen med detta svar upplever att ärendet har utretts med syfte och mål att förbättra verksamheten och förhindra att liknande situationer uppstår. Anmälaren har efter att yttrandet översänts hörts av och framfört att hon var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Övrig vård** V1806-0405250 Anna Arengård Kommunikation Ej lyssnad till	Ej lyssnad till av ambulansteam En kvinna som ofta åker ambulans till akutmottagning vill komma till ett och samma sjukhus där de känner henne väl. Hon får argumentera med ambulanspersonalen varje gång hon åker ambulans då de vill köra henne till andra akutsjukhus. Hon upplever inte att de förstår vikten av att hon får komma till det sjukhus där hon får behandling och uppföljning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Telefon -> E-post **Övrig vård** V1807-0424350 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Försämrad kvalitet på blöjor En kvinna fick blöjor levererade till sig. De var märkta med samma storlek och var av samma modell och märke som tidigare. Kvaliteten var dock sämre, de smulade och var flera cm mindre i storlek. Kvinnan har av denna anledning av sin förskrivare fått en storlek större. De första blöjorna är kastade. Kvinnan anser att det måste uppmärksammas att produkten blivit sämre. Många kommer inte kunna använda sina blöjor och det kommer därför bli ett stort svinn vilket kostar pengar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Övrig vård** V1712-0797650 Anna Arengård Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Felaktigheter i journal Det står felaktigt i en journalanteckning att en kvinna inte har en viss diagnos. Åtgärder: I inhämtat svar från specialistmottagningen framkommer att de har eftergranskat anmälarens röntgenbilder. Deras bedömning enligt tidigare angivet utlåtande kvarstår. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Skrivelse **Övrig vård** V1803-0214579 Minna Rimbe Kommunikation Information	Onödig våldsamt bemötande En kvinna som hade psykiskt sjukdom hade försökt att ta överdos tidigare och mådde väldigt dåligt kontaktade sjukvårdsupplysningen. Ambulans skulle skickas omgående och en kort tid senare kom en sjukvårdare på platsen utan att tilltala henne. Han tog tag i henne i håret och tog tag i henne i tröjan, vid halsen och ruskade henne hårt fram och tillbaka och sa ilsket...är du här förbannade människa. Kvinnan blev chockad och rädd av den våldsamma behandlingen. Polisen fick komma på platsen och köra henne till sjukhuset. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ambulansföretaget. Där beskrevs att ambulansvårdaren ropade till kvinnan: hallå är du vaken men fick ingen respons alls. För att vecka henne så smärtstimulera han henne vid käkvinkeln. Då hoppade hon upp och verkade arg och skrek. Sjukvårdaren föreslog att hon skulle följa med till ambulansen vilket hon nekade irriterad. Den andra sjukvårdaren försökte också få med henne till ambulansen men lyckades inte. Kvinnan försvann från platsen och polis kallades till platsen som sedan transporterade henne till sjukhuset. En intern utredning har gjorts och ambulanspersonalen som kritiserats har inte fått återkommande klagomål och har lång erfarenhet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Anmälarens åsikt är att det är tråkigt att sjukvården / ambulanspersonalen har helt annorlunda uppfattning vad som hände och hur patienten upplevde personens bemötande. Anmälaren påpekar att hon står fast i hennes beskrivning av sjukvårdarens bemötande och tyckte att alla andra bemötte henne med respekt trots händelsen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** V1803-0214679 Minna Rimbe Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Bevakning: Åtgärd i enskilda ärendet	Oklarheter med sjukresa En kvinna kontaktade sjukvårdsupplysningen och fick besked att hon skulle beställa ambulans. Hon kunde inte stödja på benet och det fanns misstanke om propp i benet. Hon hade sagt att hon kan åka med taxi istället men förutsatte att det skulle vara sjukresa. Efter att hon fått hjälp på akutmottagningen och blivit undersökt ville hon få hjälp med att få sjukresa hem. Läkaren svarade att hon får själv ta sig till taxin och åka hem. Kvinnan hade önskat mer information gällande om hon var berättigad till sjukresa. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sjukvårdsrådgivningen. Kvittot för taxiresan på 480 kronor till sjukhuset är lämnat till ekonomiavdelningen och anmälaren kommer att få sina utlägg återbetalade. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med hanteringen. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Övrig vård** V1804-0237579 Minna Rimbe Vård och behandling Undersökning/bedömning	Lång väntan på ambulans En äldre kvinna fick yrsel och kunde inte stå på benen. Hon kontaktade vårdguiden och därefter ambulansen. Det dröjde 2,5 timmar innan ambulansen kom. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från företaget som hanterar sjuktransporter. Där beskrevs att samtalet till larmcentralen av avlyssnats för att kunna göra en analys av händelsen. Samtalen och prioriteringen var korrekt hanterade men väntetiden var lång. Vissa dagar är efterfrågan på ambulanser större än tillgängliga resurser. Vid dessa tillfällen måste larmcentralen prioritera bland de uppdrag som väntar på ambulansen. Tillsammans med landsting arbetar larmcentralen ständigt för att korta ner väntan på ambulans e de inte akut livshotande bedömda ärenden, En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hade inte några ytterligare synpunkter till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** V1806-0421054 Moses Hadi Organisation och tillgänglighet Telefontillgänglighet	Telefontillgänglighet En man har försökt kontakta sin läkare vid en specialistmottagning vid ett sjukhus men nekats detta. Mannen har följdfrågor i samband med ett läkarutlåtande som han i övrigt är mycket nöjd med. Han önskar få telefonkontakt från läkaren för att ställa sina frågor. Åtgärd: Yttrande har inkommit där verksamhetschefen konstaterat att patientens senaste läkarkontakt var från år 2011 och därför ärendet var avslutad. Ny remiss kom år 2018 från en hudklinik och ett mycket utförligt svar skrevs till inremitterande patientansvarig läkare som stöd för vidare handläggning. Bedömningen var då att det beskrivna inte indikerade ett besök hos kliniken. Avslutade patienter har inte patientansvarig läkare vid kliniken. Det innebär att kliniken inte längre var en resurs för den enskilde vad gällde råd förtydliganden med mera. Efter att förvaltningen skickade yttrandet har anmälaren återkommit med ett genmäle där han undrat varför mottagningen har haft så starka telefonrutiner. Han anser att han inte har fått svar och önskat att bli kontaktad per telefon av vårdgivaren. Nytt yttrande har inkommit från verksamhetschef som konstaterat att vid tidigare yttrande har man utförligt besvarat patientens frågor samt personligen ringt upp patienten och besvarat frågorna samt förklarat vårdens ställningstaganden. Anmälaren har hört av sig och konstaterat att det var han som tog initiativ om att kontakta vårdgivaren och inte tvärtom. Kommer överens att ärendet avslutas.

Skrivelse		Medicinering
Övrig vård		En kvinna fick starka biverkningar av ett preparat som personal vid ett ambulansföretag gav henne. Hon vill gärna veta vad man gav henne för medicin och om hennes starka reaktioner tydde på någon överkänslighet hos henne själv eller om det var en vanlig biverkning som man fick efter just det specifika preparatet.
V1807-0459454	Moses Hadi	
Vård och behandling		
Läkemedel		
		Åtgärd: Yttrande har inkommit från överläkare och patientsäkerhetcontroller som konstaterat att ambulanssjuksköterska fick information att patienten var överkänslig mot morfin och ville därför inte använda den läkemedelsgruppen. Beslutet togs då att ge det smärtstillande läkemedlet ketamin vilket används vid olika typer av trauman. Ketamin är ett snabbverkande och effektivt läkemedel som man har väl beprövad erfarenhet av. Som med alla läkemedel finns kända sidoeffekter av icke önskad karaktär som förändrad verklighetsuppfattning och ibland mardrömsliknande upplevelser med oro och ångest. Bieffekterna är ofarliga men kan vara mycket obehagliga dock är detta sällan förekommande. Behandlingen av patientens smärta är korrekt hanterad och helt i enlighet med de medicinska riktlinjerna i Stockholms län. Patienter reagerar olika på ett läkemedel varför man i framtiden uppmanar patienten att meddela tidigare negativa erfarenhet till sjukvårdspersonal. Man har beklagat att patienten haft negativa upplevelser av behandlingen och tackat för hennes brev som kan hjälpa vården i sitt förbättringsarbete. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning:		
Läkemedel		

Skrivelse **Övrig vård** V1807-0464069 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå	Fick inte ambulanstransport En kvinna fick andningsproblem, ont i bröstet och var stundtals inte kontaktbar efter en influensa. Hon hänvisades av sin vårdcentral att ringa 112 vilket hon gjorde. Kvinnan informerades om att ingen ambulans skulle skickas, men att däremot en sjuktransportbil skulle komma till henne inom två timmar. En vecka senare vaknade kvinnan upp på intensivvårdsavdelning på sjukhus, hon hade drabbats av hjärtinfarkt. Kvinnan har haft svårt att släppa tankarna på att hon inte fick ambulans när hon ringde 112 och oroas över om det är värt att ringa 112 om hon åter drabbas av liknande problem. Åtgärd: Yttrande inhämtades från gruppchef vid SOS Alarm Stockholm. Han tackade för att anmälaren hört av sig, beklagade det som drabbat henne och hoppades att anmälaren har förtroende att kontakta dem igen efter att ha tagit del av hans svar. Chefen förklarade att SOS Alarms uppdrag är att prioritera och dirigera länets ambulansresurser och att prioriteringen av ambulansbehov görs av SOS-operatörer samt SOS-sjuksköterskor. Vidare spelas samtliga samtal in vilket ger möjlighet att granska detaljer kring hur samtalet genomfördes. Chefen menade att operatören i detta fall inte följt de processer som finns. Det beslutsstöd som finns har inte använts korrekt vilket lett till att ambulans inte skickats till anmälaren trots att det som beskrevs i samtalet borde ha föranlett ambulansärende. Chefen menade vidare att de såg allvarligt på att operatör inte använder sig av det beslutsstöd som finns. SOS Alarm skulle ta till åtgärder för att förhindra att detta upprepas på individnivå samt förtydliga och arbeta fram mer styrande verktyg för sina 112-mottagare vid ärenden gällande andningsbesvär. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte haft något att tillägga. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** V1808-0484657 Christina Hegefjärd Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Önskar ta bort diagnos ur journal En kvinna är missnöjd med diagnos som satts, hon menar att den är felaktig. Åtgärd: Vid telefonkontakt framkommer att anmälaren önskar radera diagnos i journal, undertecknad sänder blanketter till Inspektionen för vård och omsorg för det, ärendet avslutas därmed.
Skrivelse **Övrig vård** V1809-0534479 Minna Rimbe Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Allmänna klagomål om blodproppshämmande läkemedel En kvinna har klagomål om ett blodproppshämmande läkemedel som används. Ingen specifik vårdhändelse beskrivs i skrivelsen. Åtgärd: Anmälan inkom utan underskrift. Telefonnummer som är angiven får man inte svar på. Klagomålet beskriver ingen specifik vårdhändelse eller vårdgivare. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Övrig vård** V1809-0570849	Mats Haapanen	Frågor om listning Anmälaren sökte information om hur man avlistar sig från vårdcentral samt information om valfriheten, det fria vårdvalet.
Övrigt Övrigt		Åtgärd: Anmälaren har genom brev från förvaltningen delgivits information om hur man avlistar sig vårdcentral. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** V1810-0605757	Christina Hegefjärd	Nonchalant bemötande från ambulansteam En äldre kvinna fick hjälp av hemtjänst att kontakta SOS Alarm och ambulans kom hem där hennes barn och barnbarn mött upp. De kunde intyga att kvinnan hade svårigheter att gå och tala, men ambulansteamet menade att kvinnan var fullt frisk och ville inte ta med henne till sjukhus. Barnbarnet blev nonchalant bemött och ignorerad. Då kvinnan kom till akutsjukhuset konstaterades en lättare blodpropp i hjärnan.
Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling		Åtgärd: I yttrandet från ambulansläkare beklagades anmälarens upplevelse av besöket och en förklaring gavs till den undersökning som genomförts och varför teamet ställde sig tveksamma till att åka in till sjukhus. Enligt yttrandet var också kvinnan mycket negativ till att åka till akutmottagning, men övertalades av sitt barnbarn. Den medicinska undersökningen gav inget stöd för stroke, patienten visade sig fullt orienterad och klar, dock med viss yrsel. Att patientens barnbarn upplevde sig nonchalant bemött är tråkigt och kommer att återföras till personalgruppen för en gemensam diskussion om bemötande. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att de accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Åtgärd på övergripande nivå		
Skrivelse **Övrig vård** V1810-0625650	Anna Arengård	Nekad ambulans När ambulans kom på plats ansåg personalen att kvinnan inte var i behov av ambulanstransport till sjukhus. Kvinnan anser detta felaktigt då hon var mycket sjuk och att både 1177 och SOS Alarm ansåg att hon var i behov av ambulanstransport.
Organisation och tillgänglighet Nekad besökstid		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Övrig vård** V1810-0644157	Christina Hegefjärd	Bekostade operation av åderbråck själv En kvinna är besviken över att hon fått betala så hög avgift för behandling av åderbråck. Hon har haft stora besvär av dessa och menar att problemen inte varit av kosmetisk karaktär. Vid behandlingen fick hon en del betald av landstinget, men hon vill att landstinget betalar hela summan.
Ekonomi Patientavgifter		Åtgärd: Vid telefonsamtal framkommer att anmälaren varit välinformerad om att hon själv kommer att få stå för en del av operationsavgiften, men hon vill med sin skrivelse informera om att hon är besviken över detta. Önskemålet är att hennes anmälan sänds till hälso- och sjukvårdsförvaltningen för kännedom och ärendet avslutas därmed.

Skrivelse		Frekvent utskrivning av antibiotika har skapat resistens
Övrig vård		En man har haft många och långdragna infektioner sedan flera år tillbaks och har träffat läkare inom olika vårdområden. Mannen menar att de snabbt och ofta förskrivit honom så mycket antibiotika att han nu utvecklat en resistens och måste få läkemedlet via dropp för att få det att fungera. Han är besviken över att läkarna alltid i första hand valt antibiotika.
V1810-0664857	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Mannen yrkar på ersättning för lidande och för de inskränkningar i hans liv som problematiken innebär. Förvaltningen sänder blanketter till Löf, avslutar därefter ärendet i överenskommelse med anmälaren.
Skrivelse		Synpunkter på medicinering
Övrig vård		Anmälaren har synpunkter på medicinering vid boende för äldre.
V1811-0715349	Mats Haapanen	
Vård och behandling		
Läkemedel		Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren. I samtal visade det sig att medicineringen uteblev eftersom sjuksköterska försummat informationsgivning till läkaren. Kom överens om att anmälaren kontaktar kommunen och därefter eventuellt Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.
Bevakning:		
Läkemedel		
E-post -> Skrivelse		Ändrade regler för uttag av peruk
Övrig vård		En kvinna har en kronisk sjukdom som innebär att hon förlorat allt kroppshår och hon har rätt till ekonomisk ersättning för inköp av peruk, lösögonfransar och ögonbryn. När hälso- och sjukvårdsförvaltningen ändrade regelverket till verksamhetsår innebar det att hon förlorade sin ersättning då hon inte uppmärksammade ändringen. Hon är besviken över att förlora pengar då ersättningen inte räcker till en peruk av hög kvalitet. Hon kontaktade både ordinerande hudläkare och perukmakare som inte hade fått information om ändringarna i regelverk. Hon önskar ekonomisk ersättning retroaktivt.
V1801-0005657	Christina Hegefjärd	
Administrativ hantering		
Brister i hantering av kallelser		
Administrativ hantering		Åtgärd: I yttrandet från hälso- och sjukvårdsförvaltningen gavs en förklaring till de ändrade reglerna, en översyn av alla regelverk har gjorts på förvaltningen så även avseende denna. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen menade att anmälaren borde hålla sig uppdaterad om regelverk genom att läsa på Vårdgivarguiden, någon individuell information har inte lämnats, men kort innan sommaren gick information ut till ordinatörer. Eftersom anmälaren i detta fall förlorade ersättning för ett år har patientnämndens förvaltning hanterat ärendet som ett principärende. I beslutet från hälso-och sjukvårdsnämnden har man förordat att information ska lämnas på ett mer lättillgängligt sätt när administrativa regelverk ändras på hälso- och sjukvårdsförvaltningen, i fortsättningen ska det presenteras på 1177. Anmälaren får inte någon retroaktiv ersättning. Anmälaren är besviken över att den ekonomiska ersättningen uteblev. Förvaltningen har godtagit återföringen och avslutar ärendet.
Information		

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1805-0350674 Emma Lagerholm Vård och behandling Behandling Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Felbehandlad och felaktiga uppgifter i journalen En kvinna anser att hon blev felbehandlad efter en ridolycka för över 10 år sedan. Det ska också finnas många felaktigheter i hennes journal. Åtgärd: Anmälaren har trots kontaktuppmaningar inte ringt till förvaltningen som av sekretesskäl inte kan kommunicera via e-post, vilket anmälaren har gjort. Hon har fått följande information mailad till sig: Den som anser att det står fel i journalen ska meddela vårdgivaren och begära rättelse, kommer man inte överens ska det föras in en notering i journalen om att patienten anser att det står fel i journalen. I ovanliga fall kan IVO (Inspektionen för vård och omsorg) efter att patienten anmält dit besluta om journalförstöring. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1805-0360450 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Nekas reklamera skor En man fick efter avgjutning av fötterna ett par specialanpassade inomhusskor. Dessa har efter knappa året lossnat i fogarna, mellan över- och underdel. Dessutom är den specialanpassade sulan som limmats fast inne i skorna av undermåligt material och nötts ner på flera ställen. Detta har resulterat i att skorna inte längre fyller sitt syfte. Mannen ville reklamera skorna vilket den ortopedtekniska verkstaden inte alls var intresserad av. Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att skorna reklamerades ett år och tre månader efter leverans. Skorna är mycket väl använda. Att efter så lång tid få sina skor utbytta är inte ett rimligt krav. De erbjuder ett par nya skor inklusive fotbäddar mot en egenavgift på 1000 kr, då han har rätt till två par subventionerade skor per år genom landstinget. Alternativt kan han införskaffa egna skor som de anpassar. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse		Brister i information på 1177
Övrig vård		En anmälare har synpunkter på oklar information om kostnad för intyg beställt via 1177.
V1807-0463370	Catarina Cassel Rydholm	
Ekonomi		
Patientavgifter		Yttrande har inkommit från enhetschef strategisk digitalisering på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Hon beskriver att det finns många olika sätt för vårdenheterna att lägga upp e-tjänster på 1177 vårdguiden och även för de vårdenheter som erbjuder intygstjänster vilket gör att det inte är möjligt att publicera en total lista på alla olika intyg och vad dessa avgifter är. Listan skulle bli lång och kan inte presenteras i inloggat läge. På 1177 vårdguidens publika sida för invånare är det enkelt att söka och hitta information om avgifter för intyg och även via google.se. Det går även att ringa 1177 vårdguiden och knappval ett där frågor besvaras om regler och rättigheter i vården. Förbättringsåtgärder som presenteras i yttrandet är att vid en röd pil lägga in en länk till artikeln om avgifter för intyg, vaccination, hälsoundersökningar och provtagning i Stockholms län på samlingssidan om e-tjänster. På artikeln som heter "Läs, ladda ner och skicka ditt läkarintyg" kommer i det regionala kapitlet för Stockholms läns landsting att ligga en länk till den ovan nämnda artikeln. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hen accepterat svaret och avslutar ärendet.
Ekonomi		
Information		
Bevakning:		
Åtgärd på övergripande nivå		
Yttrande i tid P1 2018		
Yttrande i tid 2018		
E-post -> Skrivelse		Brister i sjuktransporter
Övrig vård		En kvinna har synpunkter på längre och kortare sjuktransporter. Hon föll och genomgick en operation i annat län och transporterades senare till vård i Stockholm. Hon kunde inte få göra något toalettbesök på vägen utan fick kissa i blöjor. Värmen i bilen var outhärdlig för kvinnan, men det gick inte att reglera.
V1808-0491457	Christina Hegefjärd	
Vård och behandling		
Behandling		Åtgärd: Det aktuella företaget utför inte längre liggande transporter åt landstinget, ärendet avslutas utan att yttrande har kunnat inhämtas.
E-post -> Skrivelse		Felaktig hänvisning för barn
Övrig vård		Ett barn har enligt anmälaren hänvisats till fel instans av sjukvårdsrådgivningen 1177. Anmälaren beskriver även att sjukvårdsrådgivningen inte svaret vid flera tillfällen nattetid.
V1808-0525670	Catarina Cassel Rydholm	
Kommunikation		
Information		Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på sjukvårdsrådgivningen. Hon beskriver att medicinsk rådgivare har granskat händelsen. Hon beskriver de hänvisningar som gjordes vid de två telefonkontakterna och utifrån de symtom barnet hade. Råden följer det rådgivningsstöd som sjuksköterskorna i 1177 vårdguiden ska följa. Verksamhetschefen beklagar anmälaren att det blivit väntan för henne och barnet.
Organisation och tillgänglighet		
Telefontillgänglighet		

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0548472 Sari Kokkonen Nassef Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Försenad leverans av kanyler för blodsockerprovtagning En man som har diabetes behöver kanyler för att ta blodprov i fingret som ska mäta blodsockervärdet. Kanylerna har ännu inte levererats till mannen trots att beställningen gjordes sedan en tid tillbaka. Han har tillfälligt kunnat låna kanyler av vän. Trots flera påringningar och önskemål om att någon ansvarig chef på mottagningen för hjälpmedel ska ringa tillbaka till honom är det ingen som gör det. Åtgärd: Verksamhetschefen beklagade i sitt yttrande de konsekvenser och problem som mannen drabbades av på grund av de leveransproblem av diabeteshjälpmedel som inträffat. Informationen om ändring av leverantör har skett på olika sett, bland annat via vårdgudien1177. Mannens produkter var restnoterade men i nuläget var leverantören i fas och skulle klara leveranstiden på fyra arbetsdagar. För vissa produkter fanns kvarstående leveransförseningar från distributören eller produktleverantören. Verksamheten skulle fortsätta se över rutiner och förbättra och utveckla verksamheten till det bästa. Mannen kunde höra av sig till verksamhetschefen vid fortsatta problem eller kvarstående frågor. Anmälaren tog del av yttrandet och sa att leverantören var inte i ikapp med de hjälpmedel han hade behov av och när han försökt kontakta verksamhetschefen har det inte varit någon som svarar. I samråd med anmälaren avslutas ärendet på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1809-0564769 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Angående bedömning från 1177 En kvinna ringde 1177 Vårdguiden eftersom hon hade fruktansvärd smärta i nacken och huvudet. Kvinnan berättade för sjuksköterskan vid 1177 att hon tidigare haft en blödning i hjärnan och att hennes far också haft det. Kvinnan var orolig över att ha fått en ny blödning. Sjuksköterskan gav rådet att kvinnan skulle vända sig till vårdcentral. Kvinnan menade att det skulle ta minst 15 timmar innan hon kunde träffa en läkare där och hon stod inte ut att vänta en hel natt med smärta. Hon valde att på eget bevåg uppsöka akutsjukhus. Åtgärd: Yttrande inhämtades från patientsäkerhetssamordnare. Hon beskrev vad som framkommit i samtalet med 1177 Vårdguiden på telefon och att inget trauma, feber, bortfallssymtom eller övriga symtom framkommit. Rådet som sjuksköterskan gett var enligt det rådgivningsstöd som finns för 1177 Vårdguiden på telefon. Anmälaren hade informerats om att hon kunde åka in till sjukhus på eget beslut och vart hon då skulle vända sig. Patientsäkerhetssamordnaren beklagade om rådet uppfattats som att anmälaren inte fick åka till sjukhus. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inkommit med genmäle vilket bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1810-0628669 Tua Myhrman Organisation och tillgänglighet Resursbrist, inställda åtgärder	Lång väntetid på ambulans En äldre kvinna ramlade i hemmet och hennes närstående ringde SOS Alarm. Ambulans skulle skickas. Efter en timme ringde SOS Alarm och frågade hur det gick, på grund av stor belastning skulle ambulansen dröja. Detta upprepades sedan ytterligare en timme senare, en läkare ordinerade då smärtstillande tablett genom telefonen. Ambulansen kom sedan ungefär två och en halv timme efter det första telefonsamtalet. Ambulanspersonalen var mycket trevlig och professionell men den närstående som kontaktar förvaltningen menar att det måste vara något fel på bemanningen. Han tycker inte att en äldre person under så lång tid ska utsättas för de smärtor som uppstår vid det som visade sig vara en höftledsfraktur. Åtgärd: Yttrande inhämtades från gruppchef vid SOS Alarm Stockholm. Han beskrev hur prioriteringen och dirigeringen av länets ambulansresurser görs. Han informerade om att det var mycket hög belastning på ambulanserna vid tillfället och att SOS Alarm vid dessa tillfällen måste prioritera bland de uppdrag som väntar på ambulans. Anmälarens ärende bedömdes vara korrekt hanterat gällande både prioritering och dirigering. Chefen tackade för att anmälaren hört av sig och beklagade det obehag som drabbat honom i samband med händelsen. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med genmäle, anmälaren menar i detta att hans slutsats är att det behövs mer personal och fler ambulanser under kvälls- och nattetid. Han önskar att hans kritik når politiken där beslut tas. Genmälet bifogas avslutsskrivelsen till SOS Alarm. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Övrig vård** V1810-0646357 Christina Hegefjärd Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018	Bristfällig bedömning av ambulansteam En äldre kvinna larmade ambulans då hon insjuknade, på inrådan från 1177. Hennes barnbarn var också på plats. När ambulansteamet anlände till hemmet menade de att hon inte behövde transporteras till sjukhus, men kvinnans barnbarn motsatte sig detta. Ambulansteamets attityd upplevdes avvisande, anmälaren ville att hennes mormor snabbt skulle komma till vård. Åtgärd: I yttrande från ambulansläkare beskrevs den utredning som ambulansteamet gjorde på plats och de hade redan från början intention att köra kvinnan till vård, men hade önskat ett direktintag till geriatrisk klinik. Medicinskt har teamet arbetat utifrån befintliga riktlinjer, att attityden upplevts som nonchalant av anmälaren beklagades. Anmälaren kontaktade förvaltningen och menade att hon hade en helt annan upplevelse av mötet än det som beskrivits i svaret, hon vill att detta skrivs in i avslutsskrivelsen till vården, ärendet avslutas därefter.
Epost **Övrig vård** V1801-0029557 Christina Hegefjärd Vård och behandling Behandling	Ingen ambulans sändes trots kraftig magsmärta En kvinna fick kraftiga magsmärtor och kontaktade SOS Alarm. De rådde henne att ta taxi, men hon kunde inte stå på benen. Efter flera samtal och lång tid kom en ambulans som körde henne till akutmottagningen. Det visade sig att hon hade tarmvred. Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Övrig vård** V1804-0235850 Anna Arengård Organisation och tillgänglighet Lång väntan på besökstid Bevakning: Ärendet delat, 2 nya	Lång väntan på ambulans En man drabbades av en fallolycka. I väntan på ambulans blev han liggandes i 90 minuter utan att kunna röra sig. Detta orsakade nervskada i handen. Mannen har idag bestående känselbortfall. När ambulansen åkte från platsen gjordes det med prioritet 1 och blåljus. Mannen undrar om SOS Alarm gjorde en felbedömning som lät honom ligga så länge. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1808-0492557 Christina Hegefjärd Ekonomi Patientavgifter	Fått faktura för besök som inte bokats En kvinna har fått fakturor för besök hon inte bokat och för besök som hon avbokat i god tid. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Övrig vård** V1808-0498972 Sari Kokkonen Nassef Kommunikation Information	Meningslös hänvisning En man kontaktade via internet en sjukvårdsrådgivning där han önskade kontakt med läkare på vårdcentralen. Svaret han fick var att han skulle ta kontakt med sin vårdcentral. Mannen anser att den informationen var meningslös och att det var ju just det han gjort. Åtgärd: Då mannen inte inkommit med någon kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Övrig vård** V1808-0519157 Christina Hegefjärd Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i vård och vårdansvar En kvinna är missnöjd med kontakten hon haft med vården och de överrapporteringar mellan olika vårdgivare som gjorts och inte gjorts. Hon har en ovanlig ledsjukdom och menar att kunskapen om denna brister i sjukvården och leder till problem för henne som patient. Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via telefon och e-post. Då ingen underskriven anmälan inkommit avslutas ärendet.

Epost **Övrig vård** V1809-0543849	Mats Haapanen	Information efterfrågas Anmälaren saknar information om vårdförloppet fram till det att patienten avled.
Kommunikation Information		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
Bevakning: Cancer		
Epost **Övrig vård** V1809-0548679	Minna Rimbe	Försening med hjälpmedel En kvinna behövde engångskatetrar i hemmet hade svårt att få katetrar levererade trots att leverans hade lovats till efter sommaren. Kvinnan fick infektion och blev sjukskriven för att hon inte kunde byta kateter under tre dagar. Normalt använde hon 6-7 st. per dag.
Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om anmälningsrutiner och om omorganisation. Återkommer vid behov. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1809-0572270	Catarina Cassel Rydholm	Klagomål på barnmorska En ung kvinna har synpunkter på en barnmorska.
Övrigt Övrigt		Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Övrig vård** V1809-0589177	Johan Karlsson	Undrar hur man avsäger sig undersökningar En kvinna e-postar förvaltningen och frågar hur hon ska gå till väga för att inte få undersökningar hemskickade hela tiden, hon skriver att hon tidigare deltagit i forskning.
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		Åtgärd: Det är svårt att veta vad kvinnan menar. I avsaknad av telefonnummer informeras hon e-postledes om patientnämndens uppdrag och verksamhet och hon hänvisas till att kontakta vårdgivaren i första hand.

Epost **Övrig vård** V1810-0609357	Christina Hegefjärd	Komplikationer efter knäoperation En kvinna genomgick en knäoperation för ett år sedan, hon har fortfarande smärta som nu spridit sig till hela benet. Läkarna har inte kunnat ge smärtlindring tillräckligt väl.
Vård och behandling Resultat Bevakning: Läkemedel		Åtgärd: Anmälaren önskar ekonomisk ersättning för felaktig behandling, förvaltningen lämnar information och kontaktuppgifter till Löf, ärendet avslutas därmed.
Epost **Övrig vård** V1810-0611374	Emma Lagerholm	Blivit hänvisad fel En kvinna som led av svår smärta ringde till 1177 Vårdguiden då hon inte kunde få en akuttid till vårdcentralen. Hon blev då hänvisad till en närakutsmottagning och när hon kom dit ville de inte ta emot henne då de ansåg att det var vårdcentralens ansvar. Kvinnan ställer sig frågande till varför hon hänvisades dit då hon ändå inte kunde få någon hjälp där. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Kommunikation Information		
Epost **Övrig vård** V1810-0620950	Anna Arengård	Testremsor slut hos leverantör En man har av landstinget fått en mätare för självtestning och egenvård sköta sin blodförtunnande medicinering. Mannen har fått recept på testremsor som han tidigare hämtat ut på apotek. När han nu ska hämta ut nya meddelar apoteken att det är slut hos leverantör. Mannen tror att det är ca 3000 invånare inom länet som är beroende av dessa testremsor. Åtgärd: Det visade sig att företaget som tillverkar testremsorna tillfälligt stoppat sin tillverkning då de blivit felaktiga. Ny leverans till apoteken kommer att ske om ca en vecka. Ärendet avslutas.
Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel		
Epost **Övrig vård** V1810-0621277	Johan Karlsson	Anmäler att en undersköterska olovligen läst journalerna En person har i sina journalloggar sett att en undersköterska har öppnat journalen trots att denna inte fick göra det.
Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då denne trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Övrig vård** V1810-0623569 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling Organisation och tillgänglighet Tillgänglighet	Felaktig behandling och svårt få kontakt En man menade att han fick felaktig behandling vid en verksamhet och att han saknade återkoppling trots upprepade försök att få kontakt. Åtgärd: Anmälaren har kontaktats via e-post och telefon. Då anmälaren inte återkommit till förvaltningen inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Övrig vård** V1810-0628250 Anna Arengård Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel	Får inte sina förbrukningshjälpmedel En kvinna har haft problem med leveranser av förbrukningsmaterial (kompresser och lindor) under fem månaders tid. När hon ringer svarar en telefonist, som hänvisar ärendet vidare till handläggare. Varje gång hon ringer är det en ny handläggare. Landstinget har bett henne att själv att ringa leverantören, men landstinget får inte lämna ut sändningsnummer. När hon ringer leverantören kan de därför inte hjälpa henne ändå. Landstinget skyller på leverantören och leverantören på landstinget. Ett flertal personer från leverantören har ringt och sagt att leverans är på väg, ändå har den inte kommit. Vid något tillfälle har de skyllt på portkoden, men de har inte kontaktat anmälaren. Nya akuta beställningar gjorts. Ibland har det varit slut på laget, utan att patienten informerats, även denna gång. Anmälaren har själv erbjudit sig att köra till tillverkaren för att hämta sina produkter, vilket inte är görligt. När produkterna har levererats har inte allt material funnits med och hon har åter igen fått kontakta landstinget. Produkterna har då olika koder på landstinget och vad som står på kartongerna, varför kommunikationen blivit lidande och de har fått gissa sig till vilka produkter som inte levererats. Anmälaren anser det helt oacceptabelt att sjuka personer ska lägga ner så mycket energi på att landstingets organisation inte fungerar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1810-0637250 Anna Arengård Omvårdnad Kost,nutrition	Utebliven leverans av näringsdryck En kvinna fick ordinerat näringsdryck med extra protein för att förebygga bensår. Detta efter en vistelse på akutsjukhus. Trots utlovad leverans och påpekanden om utebliven leverans av både kvinnan och anhöriga, har inga produkter levererats. Anmälaren efterfrågar möjligheten att kunna göra avvikelse via hemsidan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren har produkterna levererats, dock ca 14 veckor efter beställning och efter många påpekanden. Ärendet avslutas.

Epost **Övrig vård** V1810-0646450 Anna Arengård Kommunikation Kulturella/språkliga hinder, tolkfrågor Bevakning: Diskriminering funktionshinder	Utebliven teckenspråkstolk En döv man åkte ambulans till akutsjukhus på grund av en blodpropp. Anhörig bokade teckenspråkstolk till akutsjukhuset genom att ringa 1177. Telefonnummer till anhörig uppgavs i syfte att tolken skulle kunna få kontakt och information om vilken avdelning mannen befann sig på. Ingen tolk hörde av sig eller kom till akutsjukhuset. Anhörig har sedan vänt sig till Tolkcentralen som meddelat att de inte fått in någon bokning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har informerat 1177 som kommer att ta upp händelsen internt. Informerar om Tolkportalen. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1810-0649079 Minna Rimbe Kommunikation Information	Skickades runt till många mottagningar En kvinna hade kraftig svullnad i vänstra sida av halsen samt smärta. Hon kontaktade 1177 vid flertal tillfällen och fick uppgifter om flera olika mottagningar men uppgifterna visade sig inte vara korrekta. Den första mottagningen var stängd, den andra tog inte emot patienter utan remiss och den tredje ville inte först ta emot henne men ordnade tid hos en läkare. Hon hade en halsböld och behövde skickas till akutsjukhuset för åtgärd. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet genom bekräftelse. Förvaltningen har inte fått kontakt med anmälaren trots flertal försök. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1810-0649369 Tua Myhrman Vård och behandling Behandling	Många besök krävs för att få behandling En kvinna ifrågasatte att en läkare önskade att hon kom på många läkarbesök innan behandling kunde inledas. Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar via e-post inte hörts av avslutas ärendet.
Epost **Övrig vård** V1810-0654969 Tua Myhrman Patientjournal och sekretess Dokumentation i journal	Felaktigheter i journal En kvinna hittade flera felaktigheter i sin journal, alla skrivna av samma läkare. Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats upprätta kontakt med anmälaren avslutas ärendet utan vidare handläggning.

Epost **Övrig vård** V1810-0656050	Anna Arengård	Frågor kring sjuktransport En kvinna åkte sjuktransport till en närakut. När personalen lämnade över kvinnan rapporterade de inte till närakuten så som ambulanspersonal gör. Kvinnan undrar även varför de inte har identifieringsnummer på bilen så som ambulansen har.
Vårdansvar Mellan olika vårdgivare/huvudmän: Informationsöverföring/samverkan		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1810-0656280	Daniela Carlsson	Pojke blev inte lyssnad till av ambulanspersonal En liten pojke fick en fraktur på förskolan och fick åka in till akutsjukhus med ambulans. När ambulanspersonal skulle undersöka pojken blev han inte lyssnad till och det orsakade mer smärta.
Kommunikation Ej lyssnad till		Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1810-0673449	Mats Haapanen	Misstag i behandling Enligt anmälaren begicks misstag i behandling av cancersjukdom.
Vård och behandling Behandling		Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren men anmälaren valde att på egen hand ha fortsatt kontakt med vårdgivaren och önskade avsluta ärendet utan vidare handläggning. Ärendet avslutas.
Bevakning: Cancer		
Epost **Övrig vård** V1810-0679857	Christina Hegefjärd	Fel på elrullstol kvarstår efter reparation En man med funktionsnedsättning är rullstolsburen. Han är besviken över de stora svårigheter han har att få rullstolen att fungera optimalt, både för honom och för hans assistenter. Rullstolen har varit på lagning ett flertal gånger, men det blir ganska omgående fel på den igen. Han ifrågasätter hjälpmedelscentralens förmåga att laga rullstolen permanent.
Vård och behandling Medicinteknisk utrustning/hjälpmedel Kommunikation Delaktig		Åtgärd: I svar från enhetschef beklagades de täta reparationerna, åtta gånger på två år. Bedömningen är att det inte är samma fel som återkommer utan att felen varit oberoende av varandra. Förslaget är att rekommendera utprovning av annan rullstol som kan fungera bättre för anmälaren. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.
Bevakning: Yttrande i tid P2 2018 Yttrande i tid 2018		

Epost **Övrig vård** V1811-0685149	Mats Haapanen	Observerade inte cancertumören Anmälaren genomgick undersökning med röntgen, men det blev en felaktig bedömning av resultatet, bedömaren observerade inte cancertumören.
Vård och behandling Diagnos		Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren men anmälaren valde att på egen hand ha fortsatt kontakt med vårdgivaren och önskade avsluta ärendet utan vidare handläggning. Ärendet avslutas.
Bevakning: Cancer		
Epost **Övrig vård** V1811-0695069	Tua Myhrman	Lång väntetid för utredning - vårdgarantin hålls inte En man upplevde omfattande allergiska besvär men har inte utretts för detta. Han menar att viss typ av mat ger honom kväljningar och svårigheter att andas. När han önskat allergiutredning har han fått veta att det är flera månaders väntetid hos flera olika vårdinrättningar. Han ifrågasätter att det finns en vårdgaranti när den inte kan hållas.
Organisation och tillgänglighet Vårdgaranti		Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om gällande regelverk och vårdgarantikansliet. Anmälaren är angelägen om att ärendet registreras. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1811-0706650	Anna Arengård	Fråga om influensavaccin En kvinna undrar vad vårdgivare får betala för vaccin och vilken ersättning de får från landstinget när det gäller influensavaccinering. Hon undrar även hur mycket pengar årligen landstinget lägger på att subventionera säsongsvaccinering.
Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut		Åtgärd: Förvaltningen informerar anmälaren om att vårdgivaren, förutsatt att de ingår i vårdvalet, får ersättning för vaccinet och en kostnad per tillfälle de ger en patient en spruta. För ytterligare information om kostnader och subventioner hänvisas anmälaren till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ärendet avslutas.
Bevakning: Läkemedel		
Epost **Övrig vård** V1811-0707273	Steinunn Asgeirsdottir	Normal\2018-11-10
Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor		

Epost **Övrig vård** V1811-0722449 Vård och behandling Läkemedel Bevakning: Läkemedel	Mats Haapanen	Ordinerad medicin ej tillgänglig Ordinerad medicin är inte tillgänglig, enligt anmälaren. Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med anmälaren, men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
Epost **Övrig vård** V1811-0727677 Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Johan Karlsson	Frågar hur man får journalanteckningar och kontaktuppgifter till vården En man vände sig till 1177 Vårdguiden med frågor om hur man begär journalanteckningar och om ifall man har rätt att få kontaktuppgifter till olika aktörer i rehabiliteringskedjan. 1177 Vårdguiden vidarebefordrade e-postmeddelandet till patientnämndens förvaltning. Åtgärd: Eftersom mannen inte hade vänt sig till förvaltningen med sina personuppgifter hölls ärendet öppet en tid och avslutades på grund av att mannen inte hörts av.
Epost **Övrig vård** V1811-0750777 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Johan Karlsson	Frågor om bestämmelser gällande utlämning av journalkopior En man vänder sig till förvaltningen och frågar om skillnaden mellan personuppgiftslagen och dataskyddsförordningen när det gäller rätten att få en kopia av sin journal samt vad som innefattas av begreppet kopia. Åtgärd: Mannens frågor besvarades.
Epost **Övrig vård** V1812-0762077 Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Johan Karlsson	Frågar om man måste vända sig till alla vårdgivare för att få loggutdrag En kvinna kontaktade förvaltningen och frågade om det är rätt uppfattat att man måste vända sig till alla vårdgivare i Sverige för att få reda på om de läst hennes journaler. Åtgärd: Kvinnan fick information om att en vårdgivare, enligt patientdatalagen, på begäran av en patient ska lämna information om den direktåtkomst och elektroniska åtkomst till uppgifter om patienten som förekommit hos vårdgivaren. Vid sammanhållen journalföring bör vidare varje vårdgivare kunna redovisa vilken åtkomst till den egna verksamhetens journaluppgifter som har förekommit från andra vårdgivare.

Epost	Frågor om loggutdrag
Övrig vård	En kvinna tror att en före detta vän kan ha läst hennes patientjournal och vände sig till förvaltningen med frågor hur man kontrollerar detta.
V1812-07713 Johan Karlsson	
Patientjournal och sekretess	
Dokumentation i journal	Åtgärd: Kvinnan informerades om att hon har möjlighet att beställa loggutdrag från sina vårdgivare för att se de slagningar som gjorts.