

Anmälan av inkomna ärenden under tiden 2012-11-16—2012-13-31

Ärendet

Ärendet innehåller förteckning över inkomna ärenden under rubricerad period d v s efter den föregående förteckningen som presenterades vid nämndsammanträdet den 11 december 2012.

Nyinkomna ärenden den aktuella perioden var totalt 647 varav 195 skriftliga, 386 per telefon, 66 e- post ärenden.

En sammanfattning av huruvida ärendena har minskat eller ökat från föregående år kommer att utdelas vid sammanträdet.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga:

1/ Förteckning över nyinkomna ärenden under tiden 2012-11-16—
2012-12-31.



AKUTSJUKHUSEN

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1212-05269-53 EVE
Omvårdnad

Bristande omvårdnad och samverkan

En kvinna med kraftiga infektionstecken remitterades av sin husläkare till ett akutsjukhus. Vid akutmottagningen undersöktes kvinnan och man sökte efter en slutenvårdsplats. Kvinnan som är diabetiker frågade om inte diabetesavdelningen där hon är känd kunde ta emot henne men istället skickades hon till en geriatrisk klinik. Läkaren på geriatriken skickade tillbaka kvinnan efter att ha förvissat sig om att diabetesavdelningen skulle ordna en plats. Trots att kvinnan hade en plats var hon tvungen att gå via akuten där man ville ta nya prover. Under tiden på akutmottagningen var det ingen som kontrollerade sockervärden och kvinnan fick ingen mat eller dryck som hon var i behov av.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1212-05570-52 LÖW
Kommunikation

Bristande bemötande

En mamma till en vuxen yngre man klagar över bristande bemötande och lång väntan på en akutmottagning. När de kom till akuten var det mycket lugnt och få patienter. Mor och son reagerar på en otrevlig och nonchalant attityd som de möttes av från en sjuksköterska. De hade sökt sig till akuten då de på hemmaplan har svårt att komma i kontakt med en husläkare då det är svårt att lista sig för en husläkare på hemorten. Mamman upplever att de blev offer för en kamp om prestige.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1211-05159-58 CRE
Administrativ hantering

Brister i remisshantering och information

En kvinna framför att en läkare på en specialistmottagning på ett sjukhus missat att skicka iväg en remiss två gånger vilket har resulterat i att hon har väntat på operation en längre tid. Kvinnan var på läkarbesök i april då det bestämdes att operation var nödvändig, men att hon inte skulle bli opererad förrän efter sommaren. I september tog kvinnan kontakt med mottagningen och fick svaret att det pågick en omorganisation och att kliniken inte längre utför den typen av operation. Det hade kvinnan inte fått någon information om. Hon skulle istället bli remitterad till annat sjukhus. Anmälaren har haft kontakt med mottagningen ett flertal gånger då hon inte fått någon kallelse, det visar sig att remissen inte blivit skickad. Anmälaren ifrågasätter förfarandet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Beröm gällande bemötande och behandling

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05300-58 CRE
Rådgivn, inform, hänv

En man framför sin uppskattning av det bemötande och den vård hans fru fick på en akutmottagning på ett sjukhus.

Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren överenskommes att e-post skrivelsen skickas till chefläkaren på sjukhuset. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1211-05092-53 EVE
Kommunikation

Cancerbesked per post och ingen information

En kvinna har synpunkter att hon via ett kortfattat brev informerades om att hon hade cellförändringar som skulle åtgärdas med laser inom två månader. Kvinnan ville ha möjlighet att ställa frågor alternativt fått en mer utförlig skriftlig information.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1211-05239-42 JER
Vård och behandling

Läkemedelsbiverkan

En kvinna förskrevs antiinflammatoriskt läkemedel efter kejsarsnitt på en kvinnoklinik på ett akutsjukhus. Kvinnan fick hjärninfarkt efter en veckas medicinering. Var det medicinen som gav stroke som biverkan önskar kvinnan få svar på.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05467-58 CRE
Administrativ hantering

Brister i provsvarshanteringen

En man framför synpunkter för sambos räkning på brister i provsvarshanteringen efter en operation på ett sjukhus. Mannens sambo har inte fått svar på prover trots att hon blivit lovad svar inom fem dagar, nu har 30 dagar gått. Anmälaren önskar en förklaring.

Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren framkommer att han fått svar på sina frågor och önskar inte att förvaltningen utreder ärendet. Ärendet avslutas i befintligt skick hos PaNf.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05334-30 CAL
Kommunikation

Brister i teckentolksbeställning

En kvinna som är döv uppsökte ett akutsjukhus med hennes sjuke son. Hon informerade vården att teckentolk behövdes beställas. Efter två timmar frågade hon efter tolken, men fick till uppgift att vården inte hade kommit fram till tolkförmedlingen. Strax därefter fick de ett eget rum. Det tog dock ytterligare flera timmar innan läkare och tolk kom. Hon fick då reda på att tolken hade varit där i två timmar och suttit och fikar i ett annat rum. Tolken hade behövts från

början för att kunna kommunicera med personalen.

Åtgärd: Ärendet avslutas efter registrering eftersom anmälaren inte önskar att yttrande inhämtas.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05448-58 CRE
Vård och behandling

Ingen diagnos, inte lyssnat till föräldrarna

En pappa framför synpunkter för dotters räkning på brist på diagnos samt att de inte blivit lyssnade till vid dotters besök på en specialistmottagning på ett sjukhus. Anmälaren har även synpunkter på att beskedet om diagnos gavs per telefon av läkare på sjukhuset.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1211-05097-44 STE
Vård och behandling

Bristande behandling

Assistenten till en gravt funktionsnedsatt kvinna beskriver hennes utsatta situation. Kvinnan lider av en kronisk ledsjukdom med svåra smärtor och har inte optimal smärtlindring.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1211-05132-44 STE
Vård och behandling

Sen diagnos

En dotter skriver för sin nu avlidna mor. Dottern ifrågasätter att det tog så lång tid innan mamman fick sin diagnos och adekvat behandling kunde påbörjas.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1211-05161-44 STE
Vård och behandling

Bristande behandling

En make skriver för sin multisjuka hustru. Hustrun har en magsond och kräktes upp den nyss givna näringen vid två tillfällen under en dag. Vården hade tillfrågats efter första tillfället och hade då rekommenderat att kvinnan åkte till sjukhus om det upprepades. Kvinnan kom till akutavdelningen sent på kvällen men skickades hem med liggande transport fyra timmar senare då proverna inte visat någon avvikelse.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05252-53 EVE
Vård och behandling

Bristande vård vid livets slut

Dotter till en kvinna(avliden) kontaktar PaNf. Kvinnan som fått en stroke vårdades på akutsjukhus två dagar innan hon dog. Dottern har många obesvarade frågor angående vården av hennes mor. Bristande omvårdnad, som att man glömde sätta urinkateter och uppmärksammade inte att kvinnan fick

trycksår efter en dag, tas upp i skrivelsen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05274-44 STE
Vård och behandling

Brist på behandling

En man anser att han inte fått tillräckligt med rehabilitering efter sin stroke. Även andra händelser bidrog till en negativ upplevelse av vårdtiden.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05336-53 EVE
Vård och behandling

Smittad av multiresistenta bakterier

En man klagar på att han smittats med multiresistenta bakterier i samband med slutenvård på ett akutsjukhus. Läkaren påstod att han hade smittan när han kom till avdelningen vilket mannen bestrider eftersom han vet att man vårdat andra patienter med samma bakterie på avdelningen. Klagomål på omvårdnaden tas också upp som att mannen fick sova i ett sköljrum eftersom han snarkade.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05346-42 JER
Vård och behandling

Hög läkemedelsdos

En man ordinerades kortison på grund av bristsjukdom i blodet. Mannen medicinerades sedan tidigare med denna medicin och upplevde att den totala dosen blev väldigt hög. Ansvarig läkare hävdade att dosen skulle stå fast. Efter en tid uppkom frakturer på revben, muskelbristningar i bröstkorgen och stor trötthet. Mannen sökte akut vård och en annan läkare reagerade på den höga dosen. Mannen upplever att han felmedicinerades i sex månader och att han skadats.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05432-53 EVE
Organisation

Nekad besök efter telefonkontakt

En man kontaktade en akutmottagning vid ett akutsjukhus. Förutom flera kroniska sjukdomar hade han hög feber och huvudvärk. Den sköterska mannen pratade med vid akutmottagningen föreslog att mannen skulle ta ett urinprov följande dag. Mannen ifrågasätter sköterskans medicinska bedömning och att han kände att han nekades vård.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Brister i bemötandet

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1212-05512-58 CRE
Kommunikation

En kvinna framför synpunkter på brister i bemötandet vid besök på en akutmottagning på ett sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1211-04945-52 LÖW
Kommunikation

Bristande bemötande med mera

En anhörig är kritisk kring informationen, behandlingen och bemötande som en närstående fått.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. På multidisciplinär beslutskonferens fattades beslut om att rekommendera cellgifter inför leverkirurgi, enligt den normala rutinen. Mannen blev kallad till enheten tidigare än normalt varför det först uppstod ett missförstånd om planeringen. Ansvarig ska försöka uppfylla mannens önskemål och se till att han får träffa en annan kirurg som tar hand om honom i fortsättningen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon inte har mer att tillägga. Ärendet avslutat.

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1211-04949-44 STE
Vård och behandling

Bristande behandling och information

En dotter skriver om sin avlidne far. Pappan hade diagnostiserats med cancer, blev akut sjuk en vecka senare och lades in på sjukhus. På vårdavdelningen blev han mycket svullen, hade svårt att andas och blev mycket allmänpåverkad. Han gavs en diagnos på en långvarig sjukdom som ingen i familjen tidigare hört talas om. Vid förflyttning till en annan avdelning inom kliniken upptäcktes en felmedicinering som orsakat övervätskning. Pappan vätskades ur ordentligt och återhämtade sig betydligt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1211-05094-42 JER
Vård och behandling

Felmedicinerad

En man har av flera vårdgivare upplevt sig felmedicinerad för smärtor i ett ben. Mannen sökte sedan vård hos ytterligare en vårdgivare och fick hjälp så att han är helt återställd. Anmälan är gjord till Socialstyrelsen, Enskildas klagomål.

Åtgärd: Anmälan är för kännedom till patientnämnden. Ärendet avslutas i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren.

Komplikationer efter ingrepp

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1211-05096-52 LÖW
Vård och behandling

En man har genomgått en operation och har efter detta drabbats av komplikationer. Han klagat på bristande information avseende riskerna och vill ha en förklaring till det inträffade.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Information avseende risk för urinvägsinfektion eller behov av förlängd urinkateter brukar normalt inte ges till alla patienter. Kateter är nödvändig för att man ska kunna utföra operationen. Mannen har tidigare haft kontakt med urolog på annat sjukhus och PaNf har fått besked om att han kommer att kontaktas av denna läkare. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren informerats om detta och om att ärendet avslutas då förvaltningen inte kan göra något ytterligare.

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1211-05201-52 LÖW
Vårdansvar

Bristande kontinuitet, information

En man klagat på bristande information och kontinuitet i läkarkontakten. Dessutom har han inte kallats på återbesök efter operation trots att han lovades att detta skulle ske.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som hänvisar till det brev som han tidigare skrivit till mannen. Han konstaterar att tyvärr bottnar problemställningen till stor del i att flera olika kliniker på olika sjukhus är inblandade och ibland med olika uppfattningar om hur man bäst ska gå till väga. Efter det att yttrande har översänts har anmälarna meddelat att de inte är nöjda med svaret och att de önskar att det i avslutsskrivelsen ska framgå att det är mycket viktigt för mannen att han får byta läkare. Ärendet avslutat.

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1211-05209-58 CRE
Vård och behandling

Komplikationer efter operation

En man framför att han fått komplikationer efter en magoperation på ett akutsjukhus. Mannen har tappat 15 kg i vikt efter operationen, hör ringljud i öronen, och menar att han fått ett främmande föremål inopererat i magen. Anmälaren önskar att det tas bort.

Åtgärd: Enligt överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet i befintligt skick.

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1212-05464-53 EVE
Vård och behandling

Svåra komplikationer efter operation

En kvinna opererades för en bukcancer. Tumören kunde avlägsnas men tyvärr blev det ett hål på tolvfingertarmen och en svår infektion i buken. I ett halvt år vårdades kvinnan inom sluten- och öppenvård innan krafterna började återvända.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som beklagar att kvinnan fått en allvarlig komplikation till det primära ingreppet. Tyvärr är detta en komplikation som kan inträffa trots försiktighetsåtgärder. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd med vårdens yttrande. Ärendet är anmält till LÖF. Ärendet avslutat.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05466-52 LÖW
Vård och behandling

Komplikationer efter behandling

En kvinna råkade ut för komplikationer efter en blindtarmsoperation. Hon vill veta varför?

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05527-44 STE
Vård och behandling

Nekad behandling

En man nekades behandling av specialist som endast tagit del av en kollegas remiss och utan att ha träffat anmälaren. Anmälaren har sökt kontakt med specialisten via brev men inte fått svar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05603-42 JER
Administrativ hantering

Brister vid receptförskrivning, återbesök

En man vårdades vid kirurgisk specialistklinik och gick på årliga kontroller på mottagningen. Mannen hade inte fått kallelse till återbesök och inte fått nytt recept på de livsnödvändiga läkemedel han använder. Det senaste återbesöket var för 16 månader sedan och nu börjar medicinen ta slut. Mannen är besviken.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1211-05120-58 CRE
Vård och behandling

Brister i bedömning och bemötande

En pappa framför synpunkter för dotters räkning. Dottern skadade sitt ben vid en skidolycka och transporterades via sjukhus på skidorten till sjukhus i hemlandstinget för behandling. Pappan blev informerad att dottern skulle sövas och benbrottet åtgärdas på sjukhuset i hemlandstinget. Flickan var mycket smärtpåverkad och hade inte fått i sig något att äta på hela dagen. Läkaren på barnakuten gjorde en bristfällig undersökning och menade att flickan kunde åka hem efter ny röntgenundersökning. En sjuksköterska var av annan åsikt och flickan fick stanna kvar på sjukhuset. Anmälaren ifrågasätter läkarens bedömning och attityd.

Åtgärd: Enligt anmälarens önskemål överförs ärendet till Socialstyrelsen för utredning. Ärendet avslutas hos PaNf i befintligt skick.

Skrivelse Akutsjukhus V1211-05190-52 LÖW Organisation	Lång väntan på operation En mamma klagar över att det bara finns en operationssal i bruk nattetid på ett barnsjukhus vilket medfört att hennes barn fått vänta i 20 timmar på att bli opererad för brusten blindtarm. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1211-05199-58 CRE Administrativ hantering	Brister i remisshantering En mamma framför synpunkter för dotters räkning på brister i remisshanteringen på ett sjukhus. Dottern blev remitterad till sjukhuset från vårdcentralen, efter att ha väntat i över en månad kontaktade mamman sjukhuset som inte hade någon remiss. Det visade sig senare att remissen skickats vidare till till ortoped utanför sjukhuset, som skickade remissen i retur till vårdcentralen då besvären behövde utredas av kirurg. Mamman ifrågasätter att det är hon själv som ska behöva efterforska vart remissen tagit vägen och menar att det inte är acceptabelt att vänta sex månader på att få en bedömning av en specialist. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1212-05450-53 EVE Vård och behandling	Fel vård vid livets slut Anhörig till en man som vårdades vid akutsjukhus efter en hjärninfarkt kontaktar PaNf. Mannen försämrades under vårdtiden och läkarna informerade anhöriga att han inte skulle överleva på grund av de svåra hjärnskador han fått. Anhöriga ifrågasätter att respiratorn inte kopplades bort för att förkorta mannens lidande. Anhöriga har också synpunkter på att anhöriga hänvisades till primärvården för att få sjukintyg och att det inte fanns bättre möjligheter att som anhörig övernatta på sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1211-04967-57 HEG Vård och behandling	Felaktig diagnos En kvinna remitterades från husläkaren till ortopedmottagning på akutsjukhuset där hon dels träffade läkare, dels sjukgymnast. Hon fick en hastig undersökning och gavs allmänna råd om träning och kost. Efter några år ställde neurologen diagnosen progressiv muskelsjukdom. Kvinnan är missnöjd med att ortopeder och sjukgymnaster inte var noggrannare i sina undersökningar och diagnostiserade hennes besvär tidigare.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren och verksamhetschefen som medgav att man inte tagit den aktuella sjukdomen i beaktande då man undersökte kvinnan. De förklarade detta med att sjukdomen är så ytterst ovanlig. Kvinnan är nöjd med svaret och önskar avsluta ärendet.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1211-04985-55 SKA
Vård och behandling

Utebliven medicinering

Anhörig till man som besökte en akutmottagning på grund av en fraktur är missnöjd med att mannen inte fick lugnande medicin innan undersökning något mannen önskade. Trots att anhöriga meddelade detta till personalen uteblev medicineringen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1211-05095-50 KAR
Kommunikation

Bristande information

En man fick information på ett akutsjukhus att hans ben behövde opereras. Då hans kunskaper i svenska språket var bristfälliga bad han om att få träffa sin läkare tillsammans med tolk. Detta skedde aldrig och mannen hade uppfattningen om att det skulle vara ett mindre ingrepp. När mannen vaknade upp efter operationen hade vården amputerat delar av ena benet. Mannen upplever sig deprimerad och har sömnsvårigheter efter det inträffade. Mannen önskar skadestånd för det inträffade.

Åtgärd: Skrivelsen har kommit från Socialstyrelsen för kännedom till förvaltningen. Ingen åtgärd från förvaltningen då Socialstyrelsen har öppnat ett ärende samt att ersättningsanspråket gått till LÖF.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05304-57 HEG
Organisation

Nekad besökstid till specialistvård

En kvinna med knäbesvär remitterades från vårdcentralen till specialist på akutsjukhuset. Remissen återsändes till distriktsläkaren med hänvisning till att det inte fanns kompetens om kvinnans besvär. De hänvisade till ortoped där kvinnan redan tidigare blivit nekad besökstid. Hon är ledsen och besviken över att ingen specialist kan eller vill bedöma hennes knäbesvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05375-44 STE
Vård och behandling

Bristande behandling

En kvinna fick en axelfraktur som inte följdes upp och inte läkte tillfredställande. Efter ett år konstaterades att armen inte läkt och en operation genomfördes.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Akutsjukhus V1212-05394-30 CAL Kommunikation	Problem att få teckentolk vid läkarbesök En döv kvinna har uppsökt ett akutsjukhus och haft problem med att få teckentolk vid ett läkarbesök. Åtgärd: Ärendet avslutas eftersom anmälaren inte önskar att yttrande inhämtas.
Skrivelse Akutsjukhus V1212-05444-44 STE Organisation	Brist på opererande specialist En kvinna bröt armen men fick vänta på operationen i nästan två veckor på grund av att det inte fanns en läkare som kunde operera henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1212-05451-57 HEG Vård och behandling	Felaktigt opererad i benet En kvinna bröt lårbenet vid fall i hemmet och opererades på akutsjukhuset dagen efter. Efter bara några dagar fick kvinnan åka hem. Komplikationer tillstötte och vid röntgenundersökning konstaterades att benbrottet inte var opererat på ett rätt sätt. Dessutom hade en infektion tillstött. Kvinnan får nu kraftig antibiotikabehandling och ny operation kan inte ske förrän infektionen är utläkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1212-05510-44 STE Vård och behandling	Behandlingsfråga En man besökte en ortoped på grund av ryggbesvär. Han skulle sen göra vissa kompletterande undersökningar och åtgärdas medicinskt för att därefter kunna få besked om han skulle genomföra en operation. efter detta har han inte hört av sjukhuset på lång tid. Åtgärd: Enligt telefonsamtal med anmälaren är de frågor som tagits upp i anmälarens skrivelse bedömda av vården och vi överenskommer att ärendet avslutas utan åtgärd. Anmälaren återkommer vid behov.
Skrivelse Akutsjukhus V1212-05572-44 STE Vård och behandling	Komplikation efter behandling. En man som fått en djup infektion med stora komplikationer efter en knäoperation. Åtgärd: Ärendet är utrett hos Patientnämnden och Socialstyrelsen och ligger för närvarande hos Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag. Ärendet avslutas utan åtgärd.

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1211-04946-53 EVE
Kommunikation

Bristande bemötande brister vid provtagning

En kvinna som varit patient på en gynekologisk akutmottagning blir uppringd av en läkare som säger att man har ett prov med hennes namn på som visar cancer men att läkaren tror att prover har förväxlats och det inte gäller henne. Kvinnan kan ha förståelse för att fel begås men inte för det bristande bemötandet hon fick av vården i samband med händelsen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1211-04947-53 EVE
Vård och behandling

Komplikation efter en förlossning

En kvinna opererades för att lossa moderkakan efter en förlossning. Kvinnan fick kvarstående problem med smärtor och det visade sig att bristningar från förlossningen inte var korrekt sydda och en tamponad glömdes kvar med infektion som följd.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrandet från biträdande chefläkare, en överläkare och verksamhetschefen vid aktuell klinik konstateras att de skriftliga rutiner som finns om att det skriftligt ska anges om en tamponad är inlagd och när det ska tas bort inte följts i detta fall vilket djupt beklagas. En avvikelserapport skrevs och berörd personal informerades om händelsen. Besvär efter bristning anser vården vara betingad av kvarvarande suturer. Yttrandet har översänts till anmälaren som inte hörts av inom föreslagen tid varför patientnämndens förvaltning förutsätter att hon anser sina frågor besvarade och avslutar ärendet.

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1211-05005-53 EVE
Vård och behandling

Synpunkter på förlossning och eftervård

En kvinna har synpunkter på bristande vård i samband med hennes förlossning och påtalar även brister i eftervården av henne och barnet. Förlossningen var lång och utdragen trots det snittades hon inte förrän efter 16 timmars förlossning med värkstimulerande dropp som ändå inte gav något resultat. Efter förlossningen fick hon ingen hjälp med amningen och det gjordes bristfälliga kontroller på barnet.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt anmälarens önskemål. Anmälaren har fått en inbjudan till ett möte med vården och återkommer eventuellt till patientnämndens förvaltning om obesvarade frågor återstår efter mötet.

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1211-05066-53 EVE
Vård och behandling

Bristande behandling och tillgänglighet

Anhörig till en kvinna (avliden) kontaktar PaNf. Kvinnan undersöktes vid en akutmottagning och läkaren informerade henne omgående att hon hade cancer. Prov togs på vätska i buken och därefter fick hon infektion i buken och kunde inte

längre äta. Anhörige vill veta varför man inte tappade ut allt vatten på en gång så att kvinnan fått må lite bättre och kunnat äta. Anhörige i frågasätter också varför kvinnan fick vänta i fem veckor innan hon fick komma till onkologklinik.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1211-05071-53 EVE
Vård och behandling

Komplikation efter ryggbedövning.

En nyförlöst kvinna drabbades av tilltagande smärtor i ryggen och feber. Efter sex timmars väntan med ett nyfött barn på akuten fick hon hjälp och diagnosen hjärnhinneinflammation. Kvinnan vill veta om orsaken var brister i utförandet av ryggbedövning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1211-05099-57 HEG
Kommunikation

Nonchalant bemötande från obstetriker

En kvinna var på läkarbesök för att diskutera medicinska problem som uppstått under graviditeten. Kvinnan blev nonchalant bemött av en kvinnlig obstetriker som inte lyssnade på kvinnans oro inför förlossningen. Läkaren svarade också i telefon flera gånger under besöket. Kvinnan känner sig nonchalant bemött och har inte fått sina frågor besvarade av läkaren.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1211-05184-53 EVE
Vård och behandling

Komplikationer i samband med en operation

En kvinna opererades vid en gynekologisk klinik. Efter operationen avtog aldrig smärtorna och såsmåningom konstaterades att en komplikation uppstått som krävde nya operationer och medförde ett långt lidande.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt anmälares önskemål.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05371-53 EVE
Vård och behandling

Flera komplikationer efter operation

En kvinna opererades för framfall vid ett akutsjukhus. Hon drabbades av flera komplikationer. Hon fick ett bristande bemötande och dålig information och har mer besvär efter operationen än innan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05571-52 LÖW

Bristande vård

En bror till en vuxen yngre kvinna anser att en neurologklinik

Vård och behandling	<p>brister i behandlingsansvaret gentemot hans syster som lider av en neurologisk sjukdom. Kvinnan får allt tätare anfall och anhöriga är oroliga.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Skrivelse Akutsjukhus V1212-05372-50 KAR Organisation	<p>Fördröjd operation</p> <p>En man med besvär med öronen behandlades på akutsjukhus med inflammations- och bakteriehämmande medel samt upprepade spolningar. Vården beslutade efter flertalet behandlingar att operation var nödvändig. Först sex månader senare utfördes operationen. Anmälan ställer frågor om varför man inte informerade om att operationen inte kunde ske inom vårdgarantin, varför remitterades han inte vidare, var resultatet av undersökningarna relevanta efter sex månader?</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Skrivelse Akutsjukhus V1212-05399-58 CRE Kommunikation	<p>Brister i information inför undersökning</p> <p>En kvinna framför synpunkter på brister i informationen i samband med en magnetkameraundersökning på ett sjukhus. Kvinnan blev informerad att det skulle höras ett knackande ljud från apparaten vid undersökning. Hon fick även ett par hörlurar att använda. Vid undersökningen hördes höga dunkanden och knackningar, kvinnan blev helt handlingsförlamad. När kvinnan, efter undersökningen, påtalade att hörlurarna inte fungerade informerade sjuksköterskan att de redan visste om det. Anmälaren drabbades av svår tinnitus några timmar efter undersökningen, dessa besvär kvarstår.</p> <p>Åtgärd: Svar har inkommit från tillförordnad verksamhetschef på röntgenavdelningen som beklagar patientens upplevelse och besvär och tackar för patientens synpunkter. Av yttrandet framgår att ändringar kommer att göras i informationsbrevet till patienterna så att det framgår att ett högt knackande ljud hörs vid undersökningen. Gällande hörlurarna så framgår att man av säkerhetsskäl inte kan använda vilka hörselskydd som helst då de måste tåla starka magnetfält, samt att personal och patient måste kunna kommunicera så hörselproppar är inte aktuellt. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon inte känner sig tagen på allvar och menar att hon som patient själv borde få bestämma om hon vill ha öronproppar eller inte. Överenskommer att genmäle från anmälaren bifogas avslutsskrivelsen till sjukhuset. Ärendet avslutas hos förvaltningen.</p>
Skrivelse Akutsjukhus V1211-05160-50 KAR Organisation	<p>Lång väntan, ovänligt bemötande</p> <p>En man drabbades plötsligt av yrsel, illamående och nedsatt syn. Ambulans tillkallades och han fördes till akutsjukhus.</p>

Under elva timmar väntade han på akutmottagningen utan att få träffa en läkare. Han placerades i ett gipsrum och fick inte mat under de elva timmar som gick. Han bemöttes av ett flertal otrevliga sjuksköterskor när han påtalade hur han mådde, att han inte ätit på lång tid och ville ha information om när läkare skulle undersöka honom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1211-05237-34 ARN
Sekretess och journal

Spärra journal

En kvinna bad om att få sin journal spärrad. En kurator vid ett akutsjukhus lovade att spärra journalen och bekräftade månaden därefter att det var ordnat. Flera månader senare konstaterade kvinnan att det tagit sex månader innan spärren var lagd. Hon känner sig kränkt och besviken på kuratorn.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05270-53 EVE
Organisation

Fallskada utanför sjukhuset

En kvinna klev ur bilen vid huvudentrén utanför ett akutsjukhussjukhus. Marken var ojämn och kvinnan ramlade och skadade sig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05496-42 JER
Vård och behandling

Nekades medicinering, inte lyssnad till

En man med känd blodsjukdom genomgick höftoperation på ett akutsjukhus. Efter operationen uppkom mycket svår smärta i höften, mannen kände igen smärtan som tecken på blödning. Personalen lyssnade inte och gav ingen extra medicinering eller annan åtgärd. I dag har mannen kvarstående komplikationer med domningar i foten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05558-49 HAP
Vård och behandling

Får ingen lämplig behandling

Anmälaren uppger att han trots omfattande behov av behandlingsinsatser inte erbjudits lämplig behandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1211-05175-52 LÖW
Vård och behandling

Bristande behandling och kontinuitet med mera

En kvinna medicinerar med blodförtunnande läkemedel och väntade samtal från en läkare som skulle höra av sig för att ge information om dagens dos. Ingen läkare ringde dock den aktuella dagen. Kvinnan ringde själv vid ett flertal tillfällen och

möttes av en ointresserad sköterska som tyckte att det va kvinnans problem och ville inte medverka till att lösa det medicinska problemet. Kvinnan som är småbarnsmamma va orolig för att drabbas av en blodpropp.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05284-53 EVE
Vård och behandling

Feldiagnostiserad

Anhörig till en man kontaktar patientnämndens förvaltning. Mannen fick en cancerdiagnos, genomgick cytostatikabehandling och opererades. I efterhand har man konstaterat att mannen inte fått rätt diagnos.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1212-05305-42 JER
Vård och behandling

Läkemedelsbiverkan, ingen information

En kvinna sjukhusvårdades efter stroke på ett akutsjukhus. Läkaren bytte ut flera mediciner och kvinnan upplevde efter en tids medicinering biverkningar. Hon fick ingen information om eventuella biverkningar eller resultatet efter EKG undersökning. Kvinnan har skrivit till läkaren men ännu inte fått svar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1211-05090-42 JER
Vård och behandling

Medicinerad mot fel diagnos

En kvinna framför synpunkter på att hon blivit behandlad vid en specialistklinik på ett akutsjukhus för en lungsjukdom hon inte har. Kvinnan behandlades med flera mediciner under två månader och fick bland annat leverförändringar. Kvinnan har uppfattat att vården anmält händelsen till Socialstyrelsen enligt Lex Maria.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1211-05104-58 CRE
Vård och behandling

Komplikationer efter undersökning

En kvinna framför synpunkter på genomförandet av ett ryggmärgsprov på ett sjukhus. Bedövningen sattes på fel ställe och när kvinnan frågade vart hon kunde vila efter provtagningen så fick hon svaret att det inte fanns någon sådan möjlighet utan att hon fick ta en fika i rummet bredvid. Kvinnan lider av stark huvudvärk sedan undersökningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1212-05347-55 SKA Vård och behandling	Behov av stroketeam En man som insjuknat i stroke anser att han blivit bortglömd av vården. Mannen har tidigare fått hjälp med rehabilitering men säger nu att han blivit sittande hemma. Han önskar få hjälp av ett stroketeam. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1211-05056-52 LÖW Vård och behandling	Komplikationer efter operation En man kommer till akuten med buksmärtor. Senare under dagen opereras blindtarmen bort. Han blir utskriven dagen efter operationen men blir tvungen att åka in akut ytterligare en gång. Det visar sig efter röntgen att han har tarmvred. Enligt uppgift har tunntarmen fastnat i operationssåret. Mannen blir kvar på sjukhuset i över en månad. När han nu läser sina journaler visar det sig att tunntarmen är fastsydd i operationssnittet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1212-05258-49 HAP Kommunikation	Otrevligt bemött Kvinna ringer och har synpunkter på det sätt hon blivit bemött vid ett besök hos akutsjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1212-05354-52 LÖW Vård och behandling	Felaktig diagnos och otrevligt bemött En kvinna ringde angående maken som har bräck på magmunnen. Mannen hade svårigheter att svälja mat och mediciner och åkte därför till akuten. Väl där sa läkaren att mannen hade maginfluensa och att de inte behandlade maginfluensa på sjukhus. Mannen försökte övertyga läkaren om att han inte hade maginfluensa men läkaren lyssnade inte. Mannen var orolig för att han inte kunde ta insulin och resten av sina mediciner mot bland annat högt blodtryck. Enligt läkaren hade det ingen betydelse om han inte tog medicinerna på några dagar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1212-05502-53 EVE Vård och behandling	Komplikationer efter operation En man opererades för två år sedan för brusten kroppspulsåder. Operationen gjorde mannen förlamad från midjan. Mannen önskar en förklaring till varför han drabbades av förlamningen, om det var en komplikation i samband med operationen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1211-05010-57 HEG Vård och behandling	Bristande uppföljning och telefontillgänglighet En kvinna opererades akut för svår knäskada utomlands. Tillbaka till Sverige besökte hon ortoped på akutsjukhus. Hon hade svåra smärtor och kunde inte räta på benet. Ingen röntgen togs och hon fick därefter en återbesökstid tre månader senare. Smärtorna blev inte bättre och kvinnan försökte att få kontakt med sin läkare. Hon lämnade meddelande och bad att bli kontaktad men läkaren hörde inte av sig. Därefter sökte kvinnan vård vid en akutmottagning vid ett annat akutsjukhus och via röntgen konstaterades att komplikationer uppstått efter knäoperationen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1211-05028-55 SKA Vård och behandling	Komplikationer efter höftledsoperation En kvinna som blivit opererad i höften har drabbats av komplikationer i samband med operationen. Kvinnan opererades för åtta månader sedan och går fortfarande med käpp. Hennes ena ben är tre centimeter längre än det andra och undrar om detta är normalt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1211-05062-44 STE Vård och behandling	Komplikationer efter behandling En kvinna ringer angående sin make som åker in och ut på sjukhus med komplikationer efter en höftledsoperation. Ortoped ansåg att skadan skett vid operationen och att detta skulle anmälas. Åtgärd: Enligt telefonsamtal med anmälaren är skadeanmälan lämnad till Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag och ärendet avslutades vid Patientnämnden.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1211-05174-50 KAR Administrativ hantering	Bristande administration En kvinna i behov av vård blev inte kallad då remissen kom på villovägar. Hon fick komma på ett nytt läkarbesök och skulle då även få ett medicinskt underlag för sjukskrivning. Intyget glömdes bort att skickas till kvinnan. När kvinnan kontaktade vården fanns ingen anteckning om att hon träffat läkare för intyg. Läkaren hade slutat och nytt besök bokades in. Ett bristfälligt intyg skrevs denna gång och inkom enligt Försäkringskassan för sent, vilket gjort att kvinnan blivit utan ersättning. Kvinnan fick i månader vänta på operation, på grund av brist på röntgentider. Kvinnan sattes upp på väntelista till en axelspecialist, vilket tog många månader och förklaringen till det var att hon "hamnat mellan stolarna". Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1212-05369-52 LÖW Organisation	Inställda operationer En kvinna ringer och har synpunkter på att hon fått sin planerade operation inställd fyra till fem gånger sedan oktober 2012. Hon har ringt till vårdgarantikansliet på sjukhuset ett flertal gånger men där hänvisar man henne vidare. Hon har fått ersättning för en operation med 1 500 kronor. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1212-05530-53 EVE Organisation	För lång kötid till operation En kvinna klagar på att hon fått vänta för länge på en fotoperation vid ett akutsjukhus. Tre gånger ställdes operationen in och efter det hänvisades kvinnan till vårdgarantikansliet. I kontakt med vårdgarantikansliet informeras kvinnan om att hon börjar om från början, först en bedömning av specialist sen operation inom vårdgarantin dagar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1212-05422-53 EVE Vård och behandling	Komplikation efter förlossning En kvinna har synpunkter på att man inte tog reda på varför hon inte mätte bra och hade feber efter sin förlossning. Hon blev utskriven efter två dagar med feber. Efter ytterligare två dagar var maken tvungen att köra in henne akut till annat sjukhus. Det visade sig att hon blivit smittad av streptokocker. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1211-05118-50 KAR Organisation	Operation kunde ej genomföras inom vårdgarantin En dotter är kritisk till att en specialistmottagning fördröjde hennes mor operation upp till sex månader. Kvinnan fick information om att vårdgarantin var 90 dagar från ett visst datum, dock inte datum för ställningstagande till operation. Prover togs trots att väntetiden senare meddelades till sex månader. Anmälaren undrar om provsvaren är relevanta efter så lång tid. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1211-04950-30 CAL Ekonomi	Ersättning för borttappade saker Anmälaren kontaktar patientnämndens förvaltning för en avliden släktnings räkning som har legat ineliggande på ett

	<p>sjukhus. Ett flertal ägodelar har försvunnit under denna period som anmälaren önskar ersättning för.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår. Lång väntetid på akutmottagning</p>
<p>E-post Akutsjukhus V1211-05238-50 KAR Organisation</p>	<p>En kvinna inkom till akutmottagning med magsmärter och blev genast inskriven. Först efter fyra timmar fick hon träffa en AT-läkare. Då denne behövde konsultera mer erfaren kollega dröjde det ytterligare fyra timmar innan vården kunde konstatera njursten. Kvinnan fick en ursäkt av läkaren över förseningen och han var ledsen att det bara fanns en läkare på plats, något som kvinnan och anhörig inte godtar.</p> <p>Åtgärd: Ärendet inkom för kännedom till förvaltningen. Ingen åtgärd.</p>
<p>E-post Akutsjukhus V1212-05459-44 STE Vårdansvar</p>	<p>Samverkan</p> <p>En närstående beskriver att mamman skickats hem från akuten trots att man först försökt få henne inlagd på geriatriken där det dock inte fanns plats. Anhörig hade själv ordnat med besök av biståndsbedömare i hemmet dagen därpå. Det finns ingen som ger medicinen och någon vårdplan har anhöriga inte fått ta del av.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>E-post Akutsjukhus V1211-05087-42 JER Vård och behandling</p>	<p>Felmedicinerad</p> <p>En man sökte akut vård på ett akutsjukhus och fick en spruta mot smärter. Läkaren ordinerade fel medicin och nu mår mannen väldigt dåligt.</p> <p>Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.</p>
<p>E-post Akutsjukhus V1211-05214-44 STE Vård och behandling</p>	<p>Komplikationer efter behandling</p> <p>En kvinna som genomgått en bukoperation är besviken på resultatet och undrar vart hon kan vända sig.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>E-post Akutsjukhus V1212-05556-52 LÖW Ekonomi</p>	<p>Ersättning för inställt ingrepp</p> <p>En kvinna vill veta om hon har rätt att få ersättning för ett avancerat ingrepp som ställdes in med kort varsel.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>

E-post Akutsjukhus V1212-05528-50 KAR Vård och behandling	Komplikationer efter operation En kvinna skadade armen och fick behandling inom akutsjukvården med en mängd olika operationer. Flertalet gånger gick det inte bra och hon mår nu sämre än innan operationerna. Kvinnan har fått invaliditetsintyg. Åtgärd: Förvaltningen samtalar med anhörig som avser att inkomma med en skrivelse för begäran om yttrande. De har frågor de vill ha besvarade och samtidigt få vården att fundera över agerandet. Informerar även om LÖF.
E-post Akutsjukhus V1211-05076-49 HAP Vård och behandling	Komplikationer efter operation Anmälaren berättar om komplikationer efter operation. Åtgärd: Informerar om PaN, Socialstyrelsen och LÖF.
E-post Akutsjukhus V1212-05511-53 EVE Organisation	Fem timmars väntan på behandling En kvinna klagar på att hon på grund av leverantörsbyte av cellgifter fick vänta i fem timmar på sin behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Akutsjukhus V1212-05540-42 JER Ekonomi	Kostnad för cancermedicin, nekad behandling En man med spridd cancer vårdas vid en onkologisk klinik på ett akutsjukhus. Behandlingsansvarig läkare informerade mannen om möjligheten till ny medicinering. Läkemedlet är mycket dyrt och mannen måste stå för kostnaden själv. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Akutsjukhus V1212-05584-50 KAR Administrativ hantering	Brister i administration En kvinna får inte ut ett intyg avsett till Försäkringskassan gällande hennes hälsotillstånd. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Akutsjukhus V1211-04984-57 HEG Organisation	Frågor om transport till dialys En man är orolig för att landstinget avser att ändra möjligheten att beställa sjukresor i samband med bokade sjukbesök. Det innebär att mannen inte kan ha en fast taxi för transporter. Han är orolig och bekymrad eftersom han anser att det nuvarande systemet fungerar så bra. Åtgärd: Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post**Akutsjukhus**

V1211-05085-49 HAP
Vård och behandling

Ärr efter operation

Anmälaren har frågor om ärr efter operation.

Åtgärd: PaNf har försökt upprätta kontakt med anmälaren. Anmälaren har inte hört av sig. Ärendet avslutas.

E-post**Akutsjukhus**

V1212-05396-55 SKA
Ekonomi

Fråga om sjukhusräkning

En kvinna har frågor angående en sjukhusräkning som hon vill betala lite senare.

Åtgärd: Hänvisning till patientvägledaren på berört sjukhus.

E-post**Akutsjukhus**

V1212-05456-49 HAP
Sekretess och journal

Vill veta namn på personal

Anmälaren vill veta namnet på personal som deltog i behandlingen. Men vårdgivaren har nekat anmälaren denna uppgift.

Åtgärd: Handläggning pågår.

PRIMÄRVÅRD**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1211-05006-53 EVE
Vård och behandling

Blodprover skickades ej för analys

En kvinna kontaktade sin husläkarmottagning med diffusa besvär som hon själv trodde kunde vara en borreliainfektion. Kvinnan bad att få ta ett borreliaprov och fick av läkare veta att provsvaren inte visade något. Läkaren remitterade kvinnan till en hörselklinik och därifrån till en neurologspecialist. Symptomen blev bara värre och efter ett halvt år bad hon att få ta del av sina provsvar och då upptäcktes att laboratoriet inte fått i uppdrag att göra någon borrelianalys. Ett halvt år för sent fick kvinnan behandling för borreli.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1211-05093-53 EVE
Vård och behandling

Bristande uppföljning vid graviditet

En gravid kvinna är missnöjd med att efter att hon skrevs in vid MVC inte undersöktes trots att hon bad om det efter att hon råkat ut för en olycka och fått ont i magen. I samband med olyckan bad kvinnan om att man skulle göra ett ultraljud eftersom det inte kändes bra. När sedan tidigare inplanerat

	<p>ultraljud genomfördes upptäcktes att det inte fanns något foster i livmodern och kvinnan är missnöjd med att hon inte undersökts tidigare och fått vetskap om hur det låg till.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>E-post -> Skrivelse Primärvård V1211-05127-52 LÖW Vård och behandling</p>	<p>Ofullständig behandling</p> <p>En anmälare skulle ta bort en fettknöl på en husläkarmottagning. När läkaren hade påbörjat ingreppet kom han underfund med att han saknade vissa instrument som fick lånas på en annan mottagning. Efter ingreppet kunde anmälaren konstatera att man tagit bort fel förändring.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>E-post -> Skrivelse Primärvård V1211-05130-54 HAD Kommunikation</p>	<p>Dåligt bemötande och nekad medicinering</p> <p>En man är mycket kritisk till att en läkare vid en akutmottagning, undersökte hans hjärtslag utan att be honom ta av sin vinterjacka. När han bad om att få hostmedicin, skrek läkaren och sa att han skulle skaffa den någon annanstans.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>E-post -> Skrivelse Primärvård V1211-05185-55 SKA Ekonomi</p>	<p>Fråga om patientavgift</p> <p>En kvinna fick en oväntad kallelse från sin vårdcentral när hon var bortrest och tiden redan varit. Kvinnan undrar om hon behöver betala avgiften i alla fall.</p> <p>Åtgärd: Informerar kvinnan om gällande regler.</p>
<p>E-post -> Skrivelse Primärvård V1212-05476-52 LÖW Kommunikation</p>	<p>Bristande bemötande</p> <p>En pappa till ett barn upplever att han och hans barn medvetet straffats då en läkare underlåtit att skicka en remiss till en specialist.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>Skrivelse Primärvård V1211-05033-44 STE Organisation</p>	<p>Fallolycka på grund av trasig hiss</p> <p>En synhandikappad åldrig kvinna föll vid ett besök på en läkarmottagning där hissen var trasig. Kvinnan fick en nackfraktur och bröt även ett finger.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>

Skrivelse Primärvård V1211-05176-49 HAP Administrativ hantering	Brister när det gäller remiss och sjukskrivning Anmälaren påtalar brister i sjukskrivnings- och remissförfarandet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1212-05504-49 HAP Kommunikation	Blev otrevligt bemött vid fråga om lån av kryckor Anmälaren upplevde sig ifrågasatt och otrevligt bemött när hon i receptionen påtalade sitt behov av lån av kryckor inför förestående operation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1212-05561-49 HAP Vård och behandling	Nekas behandling Anmälaren uppger att han blivit nekad behandling, trots att han har behov av omfattande insatser. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1212-05563-44 STE Vård och behandling	Hemrehabilitering efter stroke En man som lovats rehabilitering i hemmet tycker inte att insatserna är tillräckliga. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1212-05600-44 STE Vårdansvar	Fråga om vårdansvar En vårdcentral nekar att överta ett medicindelningsansvar om inte patienten listar sig hos dem. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1211-04968-57 HEG Vård och behandling	Fördröjning av korrekt diagnos En kvinna med besvär från axlar, armar och rygg besökte vårdcentralen och distriktsläkaren gav allmänna råd och menade att kvinnans övervikt orsakade besvären. När kvinnan efter några år gått ner 40 kg träffade hon en neurolog. Det visade sig att hon hade en progressiv muskelsjukdom. Hon är arg för att vårdcentralsläkaren var nonchalant och inte ställde rätt diagnos. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som genomförde en händelseanalys tillsammans med medicinskt ansvarig läkare och enhetschef för att belysa anmälares besök på vårdcentralen. Det framkom då att husläkaren vid anmälares samtliga tre besök remitterat vidare till undersökningar och specialist för att få hjälp med rätt diagnos. De menade att de gjort allt som stått i deras makt för att få en korrekt diagnos snabbt. Anmälares är inte nöjd

med svaret utan vill att Socialstyrelsen tar ställning till en eventuell utredning. Ärendet avslutas på förvaltningen.

Skrivelse**Primärvård**

V1211-04982-58 CRE
Administrativ hantering

Remisshantering i vården

En mamma framför synpunkter för dotterns räkning gällande brister i remisshantering på en vårdcentral. Kvinnan har lagt ned åtskilliga timmar på telefonsamtal och e-post korrespondens för att få reda på vad som hänt med en remiss som skickats från vårdcentralen till en specialistmottagning på ett sjukhus. Anmälaren ifrågasätter remisshantering.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Primärvård**

V1211-05003-57 HEG
Administrativ hantering

Remisser sändes aldrig

En kvinna var hos husläkaren som beslöt att remittera kvinnan till ortoped p g a knäbesvär. Tre försök gjordes, men inga remisser kom fram. Kvinnan undrar om husläkaren har rätta kontaktuppgifter till närliggande ortopedmottagning och hur det är möjligt att tre remisser försvinner.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Primärvård**

V1211-05004-57 HEG
Kommunikation

Nonchalant bemött av husläkare

En ung kvinna med långvariga besvär från luftvägarna blev nonchalant bemött av husläkaren, fick ingen medicin, inget sjukintyg och ingen utredning av besvären. Hon sökte sedan annan läkare som snabbt ställde rätt diagnos och ordinerade rätt medicin. Kvinnan är arg och besviken eftersom besvären gjorde att hon tvingades hålla sig hemma från sin utbildning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Primärvård**

V1211-05030-58 CRE
Administrativ hantering

Lång väntetid på remiss

En kvinna framför synpunkter läkaren på vårdcentralen som inte skrivit remiss som han lovat. Kvinnan blev rekommenderad av sin läkare på en smärtmottagning att vända sig till vårdcentralen för att bli remitterad till smärtrehabilitering. Vid läkarbesöket på vårdcentralen i maj lovade läkaren att skriva remiss, i juni var kvinnan på nytt läkarbesök och undrade vad som hänt med remissen. Det visade sig att läkaren inte skrivit någon remiss, han lovade att remiss skulle skickas samma dag. Då kvinnan inte fick någon kallelse till rehabilitering, kontaktade hon vårdcentralen igen och fick åter samma svar att ingen remiss hade skickats. I

slutet av oktober fick kvinnan besked att remissen skickats från vårdcentralen, och hon var på läkarbesök på smärtrehabiliteringen tre veckor senare. Anmälaren ifrågasätter förfarandet på vårdcentralen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1211-05122-58 CRE
Vård och behandling

Missad diagnos, ej lyssnat till föräldrar

Föräldrarna till en sex månader gammal pojke framför synpunkter på att de inte blivit lyssnade till på barnvårdscentralen gällande pojkens utveckling och besvär. Sköterskan hänvisade till att allt var normalt och inget att oroa sig för. Vid läkarbesök visar det sig att pojken var i behov av operation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1211-05200-58 CRE
Vård och behandling

Felaktig diagnos, utebliven undersökning

En man framför synpunkter på att läkaren på vårdcentralen ställt fel diagnos gällande hans axelsmärtor efter en fallolycka. Mannen blev ordinerad smärtstillande mediciner samt att träna hemma. Ingen röntgenundersökning gjordes. Anmälaren ifrågasätter bedömningen då senare gjord undersökning visat skada på axeln och att operation varit nödvändig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1212-05302-42 JER
Vård och behandling

Nekades insulin

Anhörig till avliden kvinna har frågor om varför kvinnan nekades insulin på helgerna.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då ärendet är handlagt vid Socialstyrelsen, Enskildas klagomål.

Skrivelse
Primärvård

V1212-05337-58 CRE
Vård och behandling

Felaktig diagnos på närakuten

En kvinna framför synpunkter på att hon fått fel diagnos av läkaren på en närakut. Kvinnan sökte akut vård på grund av långvariga besvär med hosta, läkaren ställde diagnosen astma utan att ha undersökt henne, något som kvinnan ifrågasatte. En månad senare blev kvinnan svårt sjuk i bland annat lunginflammation. Anmälaren menar att hon hade en lunginflammation vid besöket på närakuten och att läkaren ställde fel diagnos.

Åtgärd: I telefonsamtal med anmälaren framkommer att händelsen är anmäld till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas i

	befintligt skick på förvaltningen.
Skrivelse Primärvård V1212-05338-57 HEG Administrativ hantering	Vårdcentralen sände inga provsvar En man kom på besök till barnläkaren med sin lilla dotter. Trots att information i god tid kommit till vårdcentralen där dottern tidigare behandlats att provsvar skulle sändas till barnläkaren hade inget kommit fram. Mannen är arg eftersom han tagit ledigt från jobbet, åkt långt och ändå inte fått svar på angelägna frågor. Han vill också ha ekonomisk kompensation för utlägg han haft. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1212-05526-57 HEG Kommunikation	Nonchalant bemötande av läkare En kvinna med smärta i nacken och armen besökte husläkaren. Hon blev otillräckligt undersökt och läkaren bemötte inte hennes frågor och oro. När hon började gråta lämnade läkaren rummet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1211-05000-50 KAR Vård och behandling	Ofullständig samt bristande mottagande av remiss En kvinna besökte sin vårdcentral och fick remiss till specialist. När kvinnan senare ringde till specialisten fick hon veta att den återsänts till vårdcentralen, då de krävde röntgen beställd från vårdcentralen. Dessutom avsåg remissen endast knäet, inte foten som var det större problemet. Under flera månader som gått har vårdcentralen inte hört av sig till anmälaren eller remitterat henne till röntgen. Smärtan har under väntetiden tilltagit. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1211-05082-50 KAR Administrativ hantering	Brister i hantering av kallelse En kvinna fick en kallelse till provtagning samma dag som hon skulle vara där. Posten kom på eftermiddagen. Kvinnan skulle ha varit på vårdcentralen på morgonen. Kallelsen är utformad fyra dagar innan besöksdatumet och innehåller information om att uteblivet besök kostar patienten 200 kronor samt att kvinnan skulle vara fastade från kvällen före. Kvinnan är rädd att hon ska behöva betala 200 kronor. Åtgärd: Förvaltningen tog kontakt med vårdcentralen som förklarade att kallelser går ut med kort varsel om det är bråttom med prover och svar. Ingen faktura för uteblivet besök har gått iväg och kvinnan ska enligt vårdcentralen inte betala för uteblivet besök då hon rimligen inte kunde komma. Anmälaren informerad. Ärendet avslutas.

Skrivelse	Missad diagnos
Primärvård	
V1212-05404-50 KAR Vård och behandling	<p>En kvinna uppsökte en närakut med feber, smärtor i ryggen och symptom på urinvägsinfektion. Hon förklarade att hon tidigare under året haft njurbäckeninflammation. Utan urinodling eller undersökning skrevs antibiotika ut. Då kvinnan inte blev bättre på några dagar kontaktade hon närakuten igen. Hon fick då förklaringen att de aldrig tog odling och då kvinnan inte hade feber (vilket hon hade) skrevs ett smalt preparat ut. Kvinnan vände sig till annan vårdgivare som kunde konstatera och behandla njurbäckeninflammation.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Telefon -> Skrivelse	Oriktiga uppgifter i journal
Primärvård	
V1211-05053-49 HAP Sekretess och journal	<p>Anmälaren framför att det finns oriktiga uppgifter i journalen.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Telefon -> Skrivelse	Missad diagnos
Primärvård	
V1212-05441-49 HAP Vård och behandling	<p>Anmälaren uppsökte vårdcentralen under en längre tid på grund av hosta och problem med luftvägarna och viktminskning. Vårdcentralen ställde fel diagnos. Anmälaren led av TBC vilket vårdcentralen inte kunde fastslå. Hos annan vårdgivare fick anmälaren rätt diagnos.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Telefon -> Skrivelse	Fick inte komma in till läkaren
Primärvård	
V1212-05494-49 HAP Organisation	<p>Anmälaren uppger att patienten hade bokat in en timmes tid hos läkaren. På grund av vissa omständigheter kom patienten försent till vårdcentralen, dock inom sin besökstid. Ändå fick patienten inte komma in till läkaren. Läkaren var på väg att gå ut och äta lunch. Anmälaren anser att patienten inte ska debiteras patientavgiften eftersom patienten var vid vårdcentralen innan den inbokade läkartiden var till ända.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>

Telefon -> Skrivelse Primärvård V1211-04942-52 LÖW Ekonomi	Avgifter En kvinna anser att det va fel att hon fick betala en avgift när hon skulle lämna blodprov. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1211-04975-57 HEG Vård och behandling	Felaktig diagnos En kvinna gick länge på behandling på vårdcentral, hon fick medicin och salva för utslag i ansiktet. Efter några år kontaktade hon själv en hudläkare och det visade sig att hon hade en helt annan diagnos och hade ätit verkningslös medicin. Kvinnan är arg och besviken på att vårdcentralen inte remitterade henne vidare när medicinen inte hade någon effekt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1211-05166-58 CRE Vård och behandling	Brister i bedömning och bemötande En man framför synpunkter för anhörigs räkning gällande brister i den medicinska bedömningen samt läkarens bemötande vid besök på vårdcentralen. Vid hustruns besök på vårdcentralen gjorde inte läkaren en fullständig undersökning, han hörde inte av sig till patienten efter besöket som han lovat. Läkaren menade att patienten misskött sig. Anmälaren ifrågasätter läkarens bedömning då hustrun några dagar senare blev inlagd på sjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1212-05281-52 LÖW Vård och behandling	Fel diagnos En man sökte sig i början av året till en vårdcentral och där bedömde läkaren att mannen var hjärtsjuk och ordinerade läkemedel. Mannen drabbades av biverkningar som ledde till att mannen drabbades av ljumskbräck som nu måste opereras. Mannen slutade med medicinen och då försvann biverkningarna. Han vände sig därefter till en hjärtspecialist som inte kunde hitta något fel. Man vill ha en förklaring. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1212-05370-58 CRE Vård och behandling	Komplikationer efter feldiagnos En man framför synpunkter på att han blivit feldiagnostiserad vid besök på en vårdcentral och fått komplikationer på grund av detta. Mannen sökte vård på grund av en ansiktsförflamning, efter läkarbesök blev mannen hemskickad med behandling med antibiotika. När han inte förbättrades

sökte han vård igen på vårdcentralen, han blev då skickad till ett sjukhus. På sjukhuset fick han informationen att han borde fått annan behandling direkt. Anmälaren ifrågasätter läkarens bedömning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Fel läkemedel till spädbarn

Primärvård

V1212-05424-42 JER

Vård och behandling

Ett spädbarn förskrevs salva mot utslag på kroppen av husläkaren. Efter första behandlingen uppkom röda utslag på kroppen och barnet skrek en hel natt. Dagen efter blev familjen kontaktade av läkaren som noterat att salvan förskrivits med vuxen dos. Familjen har efter händelsen haft ett samtal med medicinskt ansvarig läkare men önskar ändå handläggningen kommenterad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Tillgängligheten till närakut

Primärvård

V1212-05442-55 SKA

Organisation

En kvinna som var sjuk ringde till närakuten där hon bor och vill boka en tid. Hon fick till svar att de inte hade några tider. Kvinnan stod på sig och sa att hon måste få komma då hon var i dåligt skick. Hon fick en tid samma dag på eftermiddagen och var tacksam för det. När hon kommer till närakuten var det helt tomt och hon fick direkt komma till en läkare vilket kvinnan ifrågasätter eftersom hon först blev nekad en tid. Hon känner sig inte trygg med närakuten och undrar vad som händer nästa gång.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Nekad besök hos sköterska pga personalens sjukdom

Primärvård

V1212-05492-57 HEG

Organisation

En man kom till vårdcentralen för att besöka distriktssköterska. När mannen är på vårdcentralen får han information om att distriktssköterskan är sjuk. Mannen har också andra synpunkter på vårdcentralen, bl a brister i telefontillgänglighet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Brister i sekretessen och remisshanteringen

Primärvård

V1212-05580-58 CRE

Sekretess och journal

En man framför synpunkter på att han efter läkarbesök på sin vårdcentral blev kallad till en ultraljudsundersökning, vilket inte var överenskommet och som oroade honom. När han kontaktade ultraljudsenheten blev han informerad att det var en knöl i ryggen som skulle undersökas, vilket han inte hört talas om. Vid senare kontakt med läkaren framkom att han inte skulle genomgå en ultraljudsundersökning utan att det blivit fel. Mannen hade vid läkarbesöket fått journalutdrag, det visade sig att han inte bara fick kopior på sin egen patientjournal utan även två andra patienters journalutdrag. Anmälaren anser att han inte längre har förtroende för sin vårdcentral och ifrågasätter förfarandet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Nekad vård

Primärvård

V1212-05431-50 KAR

Vård och behandling

En man fick inte hjälp av vårdcentralen för sina besvär. Han fick heller inte hjälp att utfärda ett frikort då han inte hade skriftligt bevis på att han har betalat sina fakturor. Mannen vill ha ett frikort innan han söker vidare vård.

Åtgärd: Förvaltningen ringde vårdcentralen som kunde bekräfta att mannen betalt sina fakturor och att han är berättigad frikort samt en viss summa åter. Mannen uppmanas att återigen besöka vårdcentralen. Informerar anmälaren.

E-post

Läkaren ville inte remittera

Primärvård

V1211-05063-49 HAP

Vård och behandling

Anmälaren uppger att läkaren inte har remitterat patienten för vidare undersökning. Anmälaren ställer också frågor om valfriheten inom primärvården.

Åtgärd: Informerar om PaN och valfriheten. Anmälaren väljer att avsluta ärendet i befintligt skick. Ärendet avslutas.

E-post	Missade diagnos
Primärvård	
V1212-05253-49 HAP Vård och behandling	Anmälaren uppsökte vårdcentralen efter en längre tid med smärtor och feber. Enligt anmälaren gavs fel diagnos. Undersökningen var bristfällig och behandlingen minimal.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post	Nekad besökstid
Primärvård	
V1212-05327-44 STE Organisation	En dotter skriver om sin mor som nekats besökstid på sin vårdcentral och i stället hänvisats till akutmottagning.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post	Bristande behandling
Primärvård	
V1212-05507-44 STE Vård och behandling	En anhörig skriver för sin mormor. Denna har svåra smärtor och har tidigare fått en behandling som hon mått bra av. En ny läkare vill inte ge samma dosering som tidigare.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post	Bestrider faktura
Primärvård	
V1212-05578-53 EVE Ekonomi	En man besökte sin husläkare, han fick en tid för ett återbesök. Läkaren uppmanade honom att skriva upp tiden i sin telefon vilket han inte gjorde, han bad istället om en kallelse via brev. Läkaren skickade ingen kallelse men kräver betalt för uteblivet besök eftersom mannen uteblev. Ord står mot ord enligt mannen.
	Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren.

E-post	Val av vårdcentral
Primärvård	
V1212-05591-44 STE Organisation	En kvinna som söker information om flytt mellan vårdcentraler. Åtgärd: Information om valfrihet lämnat på telefonsvarare.
E-post	Otrevligt bemött
Primärvård	
V1211-04944-55 SKA Kommunikation	En kvinna som varit på sin vårdcentral ringer och har synpunkter på det sätt hon blev bemött av sin husläkare. Åtgärd: Kvinnan kommer att skriva.
E-post	Lång väntan på recept
Primärvård	
V1211-04997-42 JER Administrativ hantering	En man har fått vänta i fyra veckor på ett recept av husläkaren, tidigare gick det på ett par dagar. Mannen blev utan mediciner i flera dagar. Åtgärd: Mannen har haft ett telefonmöte med läkaren och nu har han fått de mediciner han skall ha. Mannen önskar framföra att han upplever brister i handläggningen och att läkaren kanske inte kan förskriva e-recept. Tänk om det drabbar någon med livsviktig medicin. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.
E-post	Otrevligt bemötande av receptionist
Primärvård	
V1211-04998-55 SKA Kommunikation	En kvinna som besökte en närakut blev otrevligt bemött av en kvinna som arbetade i receptionen. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post	Önskar återbetalning
Primärvård	
V1211-05061-52 LÖW Ekonomi	En dotter till en äldre kvinna anser att en vårdcentral ska bära kostnaderna för hennes mammas vistelse på sjukhusakuten samt transport till sjukhuset då hennes mamma inte fick rätt hjälp av en distriktssköterska som var hemma hos den äldre kvinnan.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post	Felmedicinerad
Primärvård	
V1211-05086-42 JER Vård och behandling	En man förskrevs antibiotika av husläkaren. Han informerade läkaren om att han inte tålde penicillin då han tidigare fått svåra allergiska reaktioner. PÅ apoteket frågade mannen för säkerhets skull om läkemedlet var penicillin och det var det. Han kontaktade läkaren på vårdcentralen som förklarade att det var ju inte bra.
	Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då händelsen anmälts för kännedom.
E-post	Bristande bemötande
Primärvård	
V1211-05191-52 LÖW Kommunikation	En mamma har synpunkter på ett läkarbesök som hon och hennes barn gjorde på en barnvårdscentral. Mamman anser att läkaren uppträdde märkligt.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post	Brister vid förskrivning av läkemedel
Primärvård	
V1211-05211-42 JER Vård och behandling	En kvinna medicinerades av husläkaren och några dagar innan ett planerat återbesök tog medicinerna slut. Hon kontaktade vårdcentralen och sköterskan framförde att hon måste höra av sig ett par dagar innan. Ska inte läkaren förskriva rätt antal tabletter så att inte patienten står utan? Undrar hon.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

E-post

Delegerar medicindelning till hemtjänsten

Primärvård

V1212-05332-42 JER
Vård och behandling

Anhörig till man framför frågor om vårdcentralen får delegera medicindelningen till hemtjänsten. Sju olika personer från hemtjänsten sköter mannens mediciner.

Åtgärd: Anmälaren återkommer till patientnämnden med besked om att problemet har löst sig. Ärendet avslutas enligt anmälarens önskan.

E-post

Brister i tillgänglighet och bemötande

Primärvård

V1212-05393-58 CRE
Organisation

En mamma framför synpunkter på väntetiden samt läkarens bemötande vid sonens besök på en vårdcentral.

Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren framkommer att hon även skickat skrivelsen till Socialstyrelsen. Om frågor gällande bemötandet kvarstår efter utredning på Socialstyrelsen är anmälaren välkommen att höra av sig till förvaltningen. Enligt överenskommelse avslutas ärendet hos förvaltningen i befintligt skick.

E-post

Önskar byta läkare inom psykiatri

Primärvård

V1212-05397-55 SKA
Rådgivn, inform, hänv

En kvinna som tar kontakt önskar få information om hennes dotter har rätt att byta läkare inom psykiatri.

Åtgärd: Informerar om valfriheten och hänvisar även till Vårdguiden.

E-post Otillräcklig behandling

Primärvård

V1211-05618-50 KAR En rullstolsburen man med förvärvad hjärnskada upplever inte att han får den hjälp som han behöver av sin patientansvarige läkare.
Vård och behandling

Åtgärd: Då anmälaren inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.

PSYKIATRISK VÅRD

Skrivelse Otrevligt bemött

Psykiatrisk vård

V1211-04999-34 ARN En kvinna har synpunkter på att hon blivit otrevligt bemött av en mentalskötare på en psykiatrisk akutverksamhet. Kvinna blev lovad av läkare att få vara kvar fram till att hon kunde ta lämpligt färdmedel hem då det var mitt i natten. Mentalskötaren kommer ut i väntrummet med bestämda steg och säger med arg röst att kvinnan omedelbart ska åka hem. Hennes syster fick sedan ringa till annan personal för att hon skulle få vara kvar. Kvinnan har känt sig illa till mods efter händelsen.
Kommunikation

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Önskar få samtalsstöd samt avskrivna skulder

Psykiatrisk vård

V1211-05021-54 HAD En kvinna anser att det är orimlig att en psykiatrisk mottagning har skickat upprepade kallelser till en deprimerad man som aldrig öppnar sin post. Mottagningen har vidarebefordrat de icke betalda fakturorna till kronofogden. Hon anser att mottagningen borde anpassa sig efter individen. Hon anser att inkassokravet borde efterskänkas samt att mannen omedelbart ska få samtalsterapi.
Vård och behandling

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Dåligt bemötande och nekad vård vid psykiatri

Psykiatrisk vård

V1211-05022-54 HAD
Kommunikation En kvinna som uppmanades av en psykiatrisk öppenvårdsmottagning att vid behov kontakta en akutenhet, bemöttes illa av en personal vid akuten som ansåg att hon inte borde ringa dit.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef. Berörd skötare beklagar att kvinnan uppfattat samtalet som att hon inte fick eller kunde ringa till akuten. Skötarens intention i samtalet var att få kvinnan att vila och sova då hon varit vaken hela natten. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

Skrivelse Önskar sänkt läkemedelsdos, biverkningar

Psykiatrisk vård

V1211-05031-42 JER
Vård och behandling En kvinna vårdades och medicinerades på en psykiatrisk mottagning under många år. Den medicinering hon fick har fungerade bra men gav biverkningar i form av kraftig viktuppgång. Hon önskar sänka läkemedelsdosen samt hjälp att komma igång med fysisk träning.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren önskar avvakta med fortsatt handläggning.

Skrivelse Rutiner vid utlämnande av logguppgifter

Psykiatrisk vård

V1212-05255-54 HAD
Sekretess och journal En kvinna som begärde få ut sina logguppgifter från en psykiatrisk öppenvårdsmottagning fick vänta länge på detta. Hon undrar om mottagningen har några rutiner kring detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Felaktig diagnos och tidig utskrivning

Psykiatrisk vård

V1212-05256-54 HAD En mor är kritisk till att en läkare vid en psykiatrisk specialistavdelning har för tidigt skrivit ut hennes vuxna dotter. Modern anser det som ologisk och motstridig att

Vård och behandling	<p>läkaren vid tidigare tillfälle hade bedömt att dottern var i behov av stödboende.</p> <p>Åtgärd: Vid telefonkontakt med modern har hon meddelat att hon haft ett möte med vården och har då fått svar på en hel del av sina frågor. En överenskommelse har ingåtts om att hon återkommer till PaNf om hon har ytterligare frågor och att hon då skaffar en fullmakt att företräda dottern. Ärendet avslutat.</p>
Skrivelse	Läkare vägrade skriva en remiss
Psykiatrisk vård	
V1212-05275-54 HAD	En kvinna har synpunkter på att en läkare vid psykiatrin inte remitterat hennes anhörig till en specialistmottagning.
Vård och behandling	<p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Skrivelse	Nekades bli inlagd trots risk för självmord
Psykiatrisk vård	
V1212-05328-54 HAD	En kvinna som åkte till ett akutsjukhus anser att hon borde bli inlagd då hon var självmordsbenägen. Läkaren som undersökte henne, frågade inte hur hon mådde.
Vård och behandling	<p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Skrivelse	Fel läkemedel och dos
Psykiatrisk vård	
V1212-05400-42 JER	En man vårdades vid en psykiatrisk vårdavdelning och fick dubbel dos av fel läkemedel som gavs som injektion.
Vård och behandling	<p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Skrivelse	Fel behandling

Psykiatrisk vård

V1212-05405-34 ARN

Vård och behandling

En anhörig har synpunkter på en psykiater som nekat hennes mor ECT behandling. Modern hade en depression med svår ångest och hade tagit flera överdoser av de mediciner hon fått. Hennes läkare i öppenvården hade därför föreslagit ECT behandling. Läkaren blev sjuk och en annan läkare som modern träffade ansåg inte att ECT var rätt behandling utan tyckte att hon skulle börja tänka positivt istället. Modern tog överdoser vid två tillfällen efter kontakt med denne läkare. Vid ett senare tillfälle då denne läkare inte var i tjänst blev kvinnan inlagd och ECT behandling inleddes. Efter endast några behandlingar blev hon avsevärt förbättrad. Hennes ordinarie läkare som nu tillfrisknat blev upprörd eftersom kvinnan inte fick ECT behandling från början.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Läkemedelsbehandling ger biverkningar

Psykiatrisk vård

V1212-05452-42 JER

Vård och behandling

Anhörig som sjukhusvårdas på en psykiatrisk vårdavdelning upplever att medicineringen ger biverkningar och ingen bot eller lindring.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Slussats runt samt väntat länge på remittering

Psykiatrisk vård

V1212-05469-54 HAD

Vårdansvar

En man har flera synpunkter på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning som förhållat att remittera honom till en specialistmottagning samt hänvisat honom att vända till en läkare i sin hemkommun.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Felmedicinerad vid tvångsvård

Psykiatrisk vård

V1212-05499-42 JER

Vård och behandling

En kvinna vårdades enligt LPT på en psykiatrisk vårdavdelning och upplevde sig felmedicinerad.

Åtgärd: Händelsen är anmäld till Socialstyrelsen, Enskildas klagomål och är anmäld till patientnämndens förvaltning för kännedom. Ärendet avslutas i befintligt skick.

Skrivelse

Kränkt av psykiater

Psykiatrisk vård

V1212-05536-34 ARN

Kommunikation

En kvinna kände sig kränkt i samband med ett besök hos en psykiater vid en psykiatrisk mottagning. Kvinnan hade blivit kränkt av en arbetskamrat och läkaren skulle sjukskriva henne halvtid. Läkaren sa bl a att kvinnan skulle gå och be om ursäkt men då hon inte tycker att det var hennes fel undrade läkaren om det var fel på hennes hjärna. Han tyckte inte heller att hon skulle vara sjukskriven men hade ändå skickat hem en sjukskrivning på halvtid någon dag efter besöket.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Missnöjd med behandling av sin terapeut

Psykiatrisk vård

V1212-05538-54 HAD

Vård och behandling

En kvinna vill byta sin terapeut som hon saknat förtroende för vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon har också önskemål om att få en psykolog som kan komma på hembesök i och med att hon har svårt att ta sig till mottagningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Felaktig diagnos av barn vid BUP-mottagning

Skrivelse**Psykiatrisk vård**

V1212-05273-54 HAD
Vård och behandling

En far anser att en BUP-mottagning har ställt felaktig diagnos på hans barn.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren informerats om hur PaN f arbetar och om Socialstyrelsen. Information om och blankett för anmälan till Socialstyrelsen skickad till fadern. Ärendet avslutat i samråd med honom.

Skrivelse

Lång väntan på läkarbesök

Psykiatrisk vård

V1212-05457-34 ARN
Organisation

En anhörig önskar att en BUP mottagning inte ska låta dotter vänta för länge på en läkarkontakt. Dottern har tidigare medicinerat då hon har en neuropsykiatrisk diagnos men fick biverkningar så behandlingen avslutades. Nu önskar hon börja med medicinering igen men erbjuds endast en samtalstid i början av januari. Den anhörige anser att BUP hotat med att hon får vänta ytterligare 60 dagar för att få träffa en läkare då hon inte är medicinskt prioriterad. Den anhörige anser att det är viktigt att insättning av läkemedel påbörjas snarast innan gymnasiets terminsstart.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Fel administrerat läkemedel

Psykiatrisk vård

V1212-05373-42 JER
Vård och behandling

En man medicineras vid en beroendemottagning och måste hämta medicinen på plats. Sköterskan hävdar nu att mannen skall tugga isig tabletten, tidigare har han lagt den under tungan med god effekt. Nu upplever han abstinens redan på eftermiddagen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Fel information om biverkningar efter ECT

Psykiatrisk vård

V1211-05050-34 ARN
Kommunikation

En man har synpunkter på att han fått fel information om vilka biverkningar man kan få efter ECT behandling. I en informationsfolder inför behandlingen framgår det att man ska

vänta med att köra bil till ett dygn efter behandlingen. Mannen körde bil tre dygn efter behandlingen, fick en blackout och körde in i ett räcke på motorvägen. Han anser att informationen i foldern måste ses över.

Åtgärd: Information om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om LÖF och SoS.

Telefon -> Skrivelse

Synpunkter på omvårdnad

Psykiatrisk vård

V1212-05309-34 ARN

En kvinna som vårdats inom psykiatrisk slutenvård blev misshandlad av en medpatient.

Omvårdnad

Kvinnan anser att personalen borde ha skyddat henne. Kvinnan undrar vilka rutiner som finns i samband med en sådan händelse och om vården har gjort någon avvikelse.

Kvinnan har även synpunkter på att LPT lagen inte fanns att tillgå på den avdelning som hon vårdades.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Komplikationer efter ECT

Psykiatrisk vård

V1212-05429-54 HAD

En man har fått komplikationer i samband med en ECT-behandling. Han vill veta vilken diagnos han har samt varför han fått denna behandling. Han vill dessutom få en oberoende utredning om sitt minnesförlust. Han önskar få del av sina journaluppgifter.

Vård och behandling

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Brister vid e-recept, läkaren återkommer inte

Psykiatrisk vård

V1212-05525-42 JER

En man har synpunkter på att hans behandlande läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning inte besvarar hans telefonsamtal och inte förnyar hans recept. Mannen har frågat läkaren varför det blir förseningar vid varje förskrivning och läkaren förklarade detta med att han arbetar deltid.

Administrativ hantering

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse	Fick inte ha mobiltelefon och dator vid rättspsyk
Psykiatrisk vård	
V1211-05103-54 HAD Sekretess och journal	En man som tvångsvårdas vid en rättspsykiatrisk avdelning är missnöjd med att han inte fått ha mobiltelefon och dator vid avdelningen. Han vill att PaNf ska framföra hans önskemål till ansvarig personal på avdelningen.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse	Dåligt bemötande vid psykiatri
Psykiatrisk vård	
V1212-05523-54 HAD Kommunikation	En kvinna har synpunkter på sin läkares bemötande vid en rättspsykiatrisk avdelning. Läkaren betett sig som ett barn och inte gått att kommunicera med. Läkaren hänvisat kvinnan till att kommunicera med en överläkare i stället. Kvinnan har framfört sina synpunkter men inte har fått respons.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse	Fel administration av läkemedel
Psykiatrisk vård	
V1212-05267-42 JER Vård och behandling	En man medicineras och behandlas vid en beroendemottagning. Mannen hämtar mediciner varje vecka. Vid det senaste besöket sa sköterskan att tabletten skulle krossas och läggas i munnen. Mannen kontaktade läkaren som bekräftade detta. I FASS står det att medicinen skall smälta under tungan och så har han alltid tagit tabletten tidigare. Mannen upplever en sämre effekt. När han tar tabletten hemma låter han den smälta under tungan som han gjort tidigare och då är effekten bättre.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse	Fel vid läkemedelsbehandling
Psykiatrisk vård	
V1212-05463-42 JER Vård och behandling	En man behandlas och medicineras vid en beroendemottagning. Vid det senaste besöket måste mannen, enligt sjuksköterskan, tugga tabletten i stället som tidigare, lägga den under tungan. Mannen har nu börjat uppleva abstinens. På helgerna åker mannen till en annan mottagning och där läggs tabletten under tungan.
	Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Fick ingen hjälp vid psykiatri

Psykiatrisk vård

V1211-04987-54 HAD
Vård och behandling

En kvinna har inte fått den hjälp hon har behövt vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

En tvångsvårdad man ska förflyttas mot sin vilja

Psykiatrisk vård

V1211-05002-54 HAD
Vård och behandling

En kvinna framför att en tvångsvårdad man mot sin vilja ska förflyttas från en psykiatrisk avdelning. Hon vill att någon ska stoppa förflyttningen då mannens psykiatriska hälsotillstånd är kritiskt.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. Kommer överens om att hon kontaktar avdelningschefen för att framföra sina motiveringar om varför han inte ska förflyttas.

E-post

Felaktig diagnos

Psykiatrisk vård

V1211-05032-54 HAD
Vård och behandling

En läkare vid en psykiatrisk mottagning har ställt en felaktig diagnos på en kvinna utan att informera henne om innebörden. Läkaren har avslutat sin tjänst och ingen annan kan ta ansvar för det felaktiga diagnosen. Kvinnan har av en psykolog vid mottagningen hänvisats till Socialstyrelsen om hon vill ändra diagnosen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Man vill hjälpa sin anhörig att få vård

Psykiatrisk vård

V1211-05163-54 HAD
Rådgivn, inform, hänv

En man vill hjälpa sin anhörig som på grund av sina psykiatriska besvär har svårt att komma i kontakt med psykiatrin och få behandling. Han undrar hur en fullmakt ska se ut för att han ska kunna företräda sin anhrig.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

E-post	Intyg dröjer
Psykiatrisk vård	
V1211-05236-34 ARN Vård och behandling	En man har synpunkter på att han får byta läkare ofta vilket innebär att det blir strul med hans intyg. Mannen önskar att en läkare som han träffade under en slutenvårdsperiod kunde få bli hans behandlande läkare. Åtgärd. Mannen föreslås kontakta chefsöverläkare vid psykiatrisk verksamhet. Ärendet avslutas.
E-post	Får inte behandling
Psykiatrisk vård	
V1212-05271-34 ARN Vård och behandling	En man som har en neuropsykiatrisk diagnos anser sig inte få den hjälp han behöver från en psykiatrisk mottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post	Väntat länge på samtal
Psykiatrisk vård	
V1212-05276-54 HAD Organisation	En kvinna undrar vad PaNf anser om vårdgarantin i hennes vårdkontakt. Hon har väntat mer än tre månader för att få terapisaamtal. Hon undrar vilka åtgärder kan Socialstyreslen vidta i liknande fall. Åtgärd: Anmälaren meddelat via e-post att ärendet kan avslutas.
E-post	Bruten sekretess av psykiatri
Psykiatrisk vård	
V1212-05308-54 HAD Sekretess och journal	En man har synpunkter på att en psykiatrisk akutenhet skriver felaktiga uppgifter i hans journal samt delar uppgifterna med andra okända personer. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post	Får inte loggutdrag
Psykiatrisk vård	
V1212-05395-30 CAL Sekretess och journal	En kvinna uppger att hon inte får loggutdrag från en psykiatriskmottagning. Åtgärd: Kvinnan hänvisas till personuppgiftsombudet för hjälp att få loggutdrag. Informerar även att PaNf kan inhämta yttrande om anmälan undertecknas. Eftersom undertecknad anmälan inte inkommer avslutas ärendet, då det får förutsättas att anmälaren har fått hjälp av personuppgiftsombudet.
E-post	Nekas besökstid
Psykiatrisk vård	
V1212-05443-34 ARN Organisation	En man har synpunkter på att en psykiatrisk mottagning inte har tagit emot honom trots att husläkaren skrivit två remisser. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post	Rådgivning
Psykiatrisk vård	
V1212-05503-52 LÖW Rådgivn, inform, hänv	En kvinna vill veta vem som har ansvaret för neuropsykiatriska utredningar för vuxna och om en mottagning kan vägra att utföra olika tester. Åtgärder: Hänvisar till beställarenheten. Ärendet avslutas.
E-post	Slussats runt i psykiatrin
Psykiatrisk vård	
V1212-05539-54 HAD Vårdansvar	En kvinna har slussats runt utan att få samtalsterapi inom psykiatrin. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

E-post Anmälan om dödsfall

Psykiatrisk vård

V1212-05582-44 STE
Kommunikation

En kvinna meddelades först två månader efter att hennes mor avlidit på ett gruppbolag för psykiskt funktionsnedsatta personer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post Brister i uppföljning vid medicinering

Psykiatrisk vård

V1212-05598-42 JER
Vård och behandling

En kvinna vårdades och medicinerades vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och efterfrågades uppföljning och utvärdering av läkemedelsbehandlingen. Kvinnan mådde inte väl och hade under en tid sökt läkaren men denna återkommer inte. Kvinnan önskade också genomgång av mötessituationen på mottagningen då hon upplevde det mycket plågsamt att sitta i storgrupp med samtlig vårdpersonal samlad.

Åtgärd: Anmälaren önskar inte ärendet handlagt då hon fått hjälp av värden och problemen löst sig. Ärendet avslutas.

SPECIALISTVÅRD

E-post -> Skrivelse Lång väntetid och otrevligt bemötande

Specialistvård

V1211-04994-58 CRE
Organisation

En man framför att han fått vänta i två månader på att få läkartid till specialist. Mannen blev remitterad från vårdcentralen till specialist på grund av en knöl på magen. Han fick en tid på en specialistmottagning fem veckor senare, det besöket blev inställt då läkaren var sjuk, han fick en ny läkartid drygt tre veckor senare. Då hade knölen växt till dubbel storlek och var röd och ömmande. Mannen fick då behandling med antibiotika under 10 dagar och skulle själv återkomma till specialistmottagningen för en ny tid då han var färdigbehandlad, när han ringde mottagningen menade läkaren att han inte önskade anmälaren som patient då han klagat på väntetiden. Anmälaren undrar även över ekonomisk ersättning för onödigt lidande och onödiga läkarbesök.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Bristfällig undersökning

Specialistvård

V1211-05128-49 HAP Anmälaren uppger att han undersöktes bristfälligt.
Vård och behandling Vårdgivaren missade att diagnosticera cancer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Hög avgift trots läkarens avtal enligt vårdval

Specialistvård

V1212-05557-49 HAP Anmälaren besökte specialist. Hon fick betala 750 kronor.
Ekonomi Enligt anmälaren uppgav läkaren att reglerna från politiskt
håll ändrats, och att besöket därför nu kostade 750 kr och att
denna avgift inte ingick i högkostnadsskyddet. Anmälaren har
i efterhand reagerat på att en bekant fick betala 350 kronor
för samma undersökning hos annan vårdgivare. Anmälaren
ställer frågor om sin kostnad hos specialisten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Fullständig utprovning av hörapparater

Specialistvård

V1211-05203-50 KAR En kvinna uppsökte en mottagning för hörselrehabilitering för
utprovning av nya hörapparater då de tidigare fungerade
Vård och behandling bristfälligt. Kvinnan mötte audionomer som antingen var
okunniga eller stressade då de gav felaktig information och
inte var pålästa. I förbifarten nämnde en audionom att det
fanns hörapparater finansierade av landstinget, men gick
snabbt in på Fritt val. Patienten skulle få betala upp till 23 000
kronor. Audionomen fångade inte upp behoven, vilket ledde
till att hörapparaten var för stor för örat och gled ur, vilket
inte kunde justeras med nya delar. Apparaterna fungerade
inte tillsammans med telefon, vilket var kvinnans primära
behov. Hörapparaten tjöt och gav kvinnan huvudvärk, något
som inte kunde åtgärdas på en gång. Kvinnan fick både träffa
och ha telefonkontakt med tillverkaren, för att få klarhet i
apparatens funktioner. Kvinnan fick betala hörapparaterna på
en gång, med öppet köp på 30 dagar. När hon skulle betala
visade det sig att de inte kostade 5 000 kronor, utan det
dubbla. Kvinnan har nu lämnat apparaterna åter och valt en
annan mottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Läkarbesök helt i onödan
Specialistvård	
V1212-05493-57 HEG Administrativ hantering	En man kom till barnläkare med sin lilla dotter som har allergi. Inga aktuella provsvar hade inkommit från remittenten och barnläkaren ursäktade sig med att han inte kunde göra så mycket utan ville boka ett nytt besök. Anmälaren är arg för att barnläkaren inte ställde in besöket. Mannen tog ledigt från arbetet och hade en hel del besvär i samband med besöket.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse	Brister i informationen inför behandling
Specialistvård	
V1212-05415-58 CRE Kommunikation	En kvinna framför synpunkter på brister i informationen i samband med en operation på en specialistmottagning. Kvinnan blev remitterad till mottagningen från sin husläkare för att ta bort en fettknöl i ansiktet. Vid besöket på mottagningen var läkaren nonchalant och lyckades inte förklara för kvinnan att det var en operation hon skulle genomgå. Kvinnan är chockad över det hela och ifrågasätter läkaren.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse	Brister i hygien, bemötande och sekretess
Specialistvård	
V1212-05551-58 CRE Omvårdnad	En kvinna framför synpunkter på brister i hygien vid en operation på en specialistmottagning. Anmälaren har även synpunkter på läkarens bemötande och brister i sekretessen då diskussion kring patienter försiggick i receptionen.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse	Remisser och röntgenbilder försvann
Specialistvård	
V1211-05023-57 HEG Administrativ hantering	En kvinna remitterades från husläkare till ortoped i specialistvård. Remisserna som husläkaren sände slarvades bort på mottagningen och kvinnan fick vänta länge på besökstid. Hon är arg för att mottagningen inte har ordning på sina papper.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som förklarade att remissen sändes tillbaks till husläkaren för komplettering och återsändes sedan inte till mottagningen. Nu har mottagningen tagit kontakt med anmälaren och bokat in ett besök. Hon är mycket glad för det och önskar avsluta ärendet.

Skrivelse

Komplikationer efter höftoperation

Specialistvård

V1212-05439-57 HEG

Vård och behandling

En kvinna fick en ny höftled inopererad, fick en sårinfektion som tog lång tid att läka och så småningom uppmärksammades en nervskada. Muskulaturen runt höftleden är nu så svag att kvinnan har mycket svårt att gå och kan inte vara så aktiv som hon vill.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Komplikation efter undersökning

Specialistvård

V1212-05587-53 EVE

Vård och behandling

En kvinna drabbades av infektion efter en gynekologisk undersökning vid en specialistmottagning. Efter några dagar insjuknade kvinnan i svåra smärtor och hög feber och vårdades på akutsjukhus. Antibiotika hävde inte infektionen och kvinnan opererades och man var tvungen att ta bort båda äggledarna och en äggstock.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Felaktig diagnos

Specialistvård

V1212-05468-44 STE

Vård och behandling

En svårt cancersjuk man, nu avliden, skickades från ett eftervårdshem till ett sjukhus för behandlingsbedömning trots att han var mycket påverkad av sin sjukdom. Han avled strax efter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Krav på ersättning

Specialistvård

V1211-05215-44 STE

Ekonomi

En kvinna hade remitterats för åtgärd till specialist. När kvinnan fick kallelsen för operation efter att ha varit på undersökning hos specialisten fanns det felaktiga uppgifter angående operationen i kallelsen. Hon påpekade detta och fick då en ny undersökningstid. Vid det nya besöket hos läkaren gjordes ingen förnyad undersökning, kvinnan fick bara en ny tid. Hon vill därför ha tillbaka sin patientavgift och reskostnaderna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Komplikationer efter öronspolning

Specialistvård

V1212-05307-50 KAR

Vård och behandling

En man uppsökte specialistsjukvården för en vaxpropp. På ett omilt sätt rengjordes örat av läkare. Efter detta drabbades mannen av hörfrekventa ljud. Mannen hade drabbats av Tinnitus. 1½ år senare söker nu mannen ersättning för det inträffade då besvären kvarstår.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Hantering av remiss

Specialistvård

V1212-05342-52 LÖW

Administrativ hantering

En kvinna har synpunkter på bristande remisshantering mellan två röntgenenheter på grund av brister inom administrationen. Ansvarig läkare har fullgjort sina skyldigheter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Lång väntetid ledde till parkeringsbot

Specialistvård

V1212-05585-57 HEG

Organisation

En kvinna fick en återbesökstid hos läkare på vårdcentralen. Enligt receptionisten var det en planerad tid. Läkaren hade samtidigt akutmottagning och tog ett flertal patienter före kvinnan vilket ledde till lång väntetid. Då kvinnan kom ut

hade hon fått en parkeringsbot. Kvinnan anser att om hon fått utlovad besökstid hade inte väntetiden varit så lång och ingen bot hade delats ut.

Åtgärd: Yttrande inkom från husläkaren som förklarade att han hade kvinnan noterad på sin akut-lista. Han menade att han var tvungen att boka henne på en akut tid eftersom hon absolut ville träffa honom innan juledigheten. Det är alltid svårt att beräkna tidsåtgång till akuta besök och väntetid kan förekomma. Kvinnan menade att receptionisten borde informerat henne om att väntetiden kunde bli lång och hon önskar att det kommenteras i avslutsskrivelsen. Hon önskar inte inkomma med ett genmäle utan önskar avsluta ärendet.

Telefon -> Skrivelse

Felmedicinerad

Specialistvård

V1212-05286-42 JER

Vård och behandling

En kvinna behandlades av hudspecialist med en kräm. Kvinnan hade hudförändringar i ansiktet och på bröstet som krävde behandling. Successivt insjuknade hon med stora hudutslag som vätskade och efter en tid tappade hon all hud. Kvinnan var allmänpåverkad. Anmälaren önskar en förklaring till händelsen samt upprättelse med ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Nekad behandling

Specialistvård

V1212-05322-49 HAP

Vård och behandling

En man har fått olika besked om sina möjligheter att delta i ett behandlingsteam inom specialistsjukvården. Först fick han beskedet att han fått plats i teamet. Sedan blev han nekad behandling på grund av bristande kunskaper i svenska språket. Han känner sig diskriminerad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Brister i behandling, lång väntan

Specialistvård

V1212-05594-58 CRE

Vård och behandling

En man framför synpunkter på brister i behandling och remisshantering, gällande hans besvär med en handled, på en ortopedisk specialistmottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse	Behandling vid röntgenundersökning
Specialistvård	
V1211-04962-52 LÖW	En äldre man vill göra en anmälan på den behandling han utsattes för i samband med en röntgenundersökning. Han säger att den tog så lång tid att han hade svårt att klara av den.
Vård och behandling	
	Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse	Skickar uppgifter till myndighet utan samtycke
Specialistvård	
V1211-04940-58 CRE	En man har klagomål på en privat specialist gällande att han skickar information till en myndighet utan hans samtycke. Det står även fel i hans journaler.
Sekretess och journal	
	Åtgärd: Då det inte ingår i patientnämndens uppdrag att utreda ärendet överförs skrivelsen, enligt anmälarens önskemål, till Socialstyrelsen för utredning. Ärendet avslutas i befintligt skick hos PaNf.
E-post	Remisshantering
Specialistvård	
V1211-05058-58 CRE	En kvinna undrar hur länge en läkare kan vänta med att skriva remiss. Kvinnan har blivit lovad remiss till smärtklinik men läkaren på mottagningen har inte skrivit remissen. Hon har varit i kontakt med personal på mottagningen men nu har det gått fyra veckor sedan läkarbesöket och inget har hänt. Kvinnan ifrågasätter förfarandet.
Administrativ hantering	
	Åtgärd: I telefonsamtal med anmälaren framkommer att ärendet gäller företagshälsovård vilket förvaltningen inte handlägger, och omfattas inte av landstingets regelverk kring remisshantering. Hänvisar åter till mottagningen eller till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas i befintligt skick.

E-post	Komplikation efter behandling
Specialistvård	
V1211-05192-44 STE Vård och behandling	Anmälaren har genomgått en undersökning med komplikationer som följd. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post	Brister i bemötandet och felaktig diagnos
Specialistvård	
V1211-05182-58 CRE Kommunikation	En kvinna framför klagomål på brister i läkarens bemötandet samt felaktig diagnos vid besök på en specialistmottagning. Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med skrivelse inom överenskommen tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post	Betalningskrav på grund av dubbelbokning
Specialistvård	
V1211-05089-55 SKA Ekonomi	En kvinna tar kontakt på grund av att hon har fått betalningskrav från en vårdgivare trots att hon avbokat tiden. Hon försöker på alla sätt få kontakt med vårdgivaren utan resultat. Kvinnan är orolig för betalningskravet. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post	Bristande information och bemötande
Specialistvård	
V1211-05240-53 EVE Kommunikation	En kvinna inkommer med klagomål på bristande information och bemötande i samband med kompletterande undersökning på grund av cellförändringar. Vid telefonkontakt gavs ingen information om den undersökning som kvinnan skulle göra. När undersökningen sedan gjordes informerades inte läkaren vad hon gjorde och var allmänt hårdhänt. Kvinnan lämnade mottagningen gråtande och beskrev det som en vedervärdig upplevelse. Åtgärd: Anmälaren önskar inget svar från vården och ärendet avslutas i befintligt skick enligt anmälarens önskemål.

E-post

Brister i hantering av remisser

Specialistvård

V1211-04981-50 KAR

Administrativ hantering

En man remitterades av specialistläkare till en audionom som inte har avtal med landstinget. Han fick där hörapparater utprovade till en kostnad av 22 000 kronor. Apparaterna fungerade inte i mannens vardag varför han ville lämna dem åter. Mannen tvingas betala trots att han haft apparaterna under en utlåningsperiod och nu lämnat dem åter. Mannen ifrågasätter varför läkaren inte hänvisade honom till en audionom med avtal. Han hade då fått låna apparater kostnadsfritt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Lång väntan på hörapparat

Specialistvård

V1212-05541-50 KAR

Organisation

En man uppsökte hörselrehabiliteringen då han var i behov av hörapparat. Det beslutades om en specifik apparat som skulle beställas. När mannen kom på återbesöket för utprovning hade apparaten inte kommit. Audionomen skulle ringa mannen när den kommit in för att boka en ny besökstid. Efter 2½ månader hade mannen inte hört av audionomen varför han skrev ett brev till mottagningen att han inte längre var intresserad av en hörapparat. Mannen har inte fått respons på sitt brev.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Brister i remisshantering, ekonomisk ersättning

Specialistvård

V1211-05084-58 CRE

Administrativ hantering

En kvinna framför synpunkter på brister i remisshantering på ett sjukhus som orsakat lång väntetid till undersökning. Kvinnan blev remitterad från vårdcentralen till undersökning på ett sjukhus. Efter fyra veckor kontaktade hon sjukhuset, det visade sig att de glömt bort att kalla kvinnan, hon får en undersökningstid en vecka senare. Hon får information att instruktioner ska skickas hem till henne, hon får detta endast några timmar innan undersökningen vilket resulterar att den inte går att genomföra den dagen. En ny tid bokas till två veckor senare. Anmälaren känner sig stressad och illa behandlad, undrar över ekonomisk ersättning för den merkostnad i form av mediciner som hon blivit tvungen att ta.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med underskrift avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post

Lång väntetid till undersökning

Specialistvård

V1211-05126-50 KAR

Organisation

En man som sedan två år haft svårigheter med andningen remitterades av sin husläkare till en undersökning inom specialistsjukvården. Mannen har nu fått en kallelse två månader fram i tiden och anser att det är allt för lång tid att vänta.

Åtgärd: Informerar anmälaren om att vårdgarantin omfattar besök till läkare och behandling, dock inte till undersökning, samt att det alltid är en medicinsk bedömning och prioritering som ligger bakom en viss undersökning och behandling. Mår man akut dåligt kan man vända sig till en närakut eller en akutmottagning vid akutsjukhusen.

E-post

Nekades medicin, ovänligt bemötande

Specialistvård

V1212-05418-42 JER

Vård och behandling

En kvinna sökte akut vård på en specialistklinik på grund av smärtor i ryggen. Läkaren nekade kvinnan medicinering och var dessutom nonchalant och ovänlig. Läkaren antydde missbruk och sa inte hej då när kvinnan lämnade mottagningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

GERIATRIK**Skrivelse**

Fallolycka på geriatrisk klinik

Geriatrisk

V1211-04943-55 SKA

Omvårdnad

Anhöriga till en man som varit inskriven på en geriatrisk klinik är missnöjd med att mannen råkat ut för en fallolycka och ådragit sig två frakturer. Anhöriga menar att olyckan hade kunnat förhindrats.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Bristande samordning mellan vårdverksamheter
Geriatrisk	
V1212-05433-53 EVE Vårdansvar	En kvinna som sökt akutvård för svåra infektionssymptom skulle mitt i natten flyttas till en geriatrisk klinik. En personal skulle ta emot kvinnan när hon anlände i taxi. När man kom fram var det låst och ingen personal tog emot. När kvinnan på egen hand tog sig in i sjukhuset och till avdelningen ville personalen först inte släppa in henne. På morgonen kom en biståndsbedömare vilket var helt obefogat. Kvinnan undrar vilken information man fått av remitterande akutmottagning.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse	Bristande rehabilitering
Geriatrisk	
V1212-05562-44 STE Vård och behandling	En man hade förväntat sig mer intensiv rehabilitering än han fick på en geriatrisk enhet.
	Åtgärd: Handläggning påbörjad.
Skrivelse	Bristande behandling
Geriatrisk	
V1212-05604-44 STE Vård och behandling	En hustru ifrågasätter om hennes make med sin kraftiga kognitiva svikt fått rätt behandling då han försämrats väsentligt under en period av korttidsvård.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse	Fallskada,bristande läkemedelshantering mm
Geriatrisk	
V1211-05129-53 EVE Omvårdnad	Anhörig är missnöjd med hur en geriatrisk klinik har skött hennes mor. Modern har bland annat ramlat och skadat sig. Flera gånger fick kvinnan inte de läkemedel som hon skulle haft. Personalen beskrivs som otrevliga och kvinnan fick ofta vänta i 20 minuter innan någon svarade på hennes ringningar.
	Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Synpunkter på läkemedelsbehandlingen

Geriatrisk

V1211-05141-42 JER

Vård och behandling

Anhörig till kvinna som vårdades på geriatrisk klinik framför synpunkter och frågor om kvinnans läkemedelsbehandling som vid hemkomst från kliniken visade sig vara fel. Kvinnan insjuknade och sjukhusvård krävdes. Ärendet är ett bevakningsärende vid förvaltningen då anmälaren skrivit till verksamhetschefen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

TANDVÅRD

E-post -> Skrivelse Försenad behandling

Tandvård

V1212-05552-28 ROS

Vård och behandling

En kvinna påbörjade sin tandbehandling i februari 2012 och den skulle vara klar i maj samma år. Men på grund av att tandläkaren varit sjuk, semestertid och försenat teknikerarbete har behandlingsperioden förlängts, vilket har fördyrat kvinnans behandling. Hon undrar om det är patienten som får stå för extra avgifter som tillkommer om behandlingsperioden förlängs på grund av tandläkarens semester m.m.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Missad diagnos

Tandvård

V1211-05008-28 ROS

Vård och behandling

En man i övre tonåren med två år kvar inom den landstingsfinansierade barn- och ungdomstandvården har behov av omfattande kirurgi och tandreglering då tidigare tandläkare missat diagnos av retinerade hörntänder. Mannen undrar varför tandläkaren inte informerat om detta då han borde ha sett att mannen hade två mjölktdänder istället för de permanenta hörntänderna.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd tandläkare som ger förklaringar till att behandlingen dragit ut på tiden. Tandvårdsenheten som har kommunikation med berörd tandläkare har godkänt att mannens tandreglering färdigställs trots att behandlingen går över i avgiftsbelagd tandvård. Efter

det att anmälaren har fått besked om att sonen kommer att få behandlingen utan kostnad har hon förklarat sig nöjd. Ärendet avslutat.

Skrivelse

Ersättning för tillfogad skada

Tandvård

V1211-05217-28 ROS

Ekonomi

En man fick fyra tänder borttagna av en tandläkare. Han fick senare operera bort kvarvarande benvävnad som kvarstod efter tanduttagningarna. Mannen önskar ersättning för tillfogad skada.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren informerats om LÖF och blankett för anmälan dit har översänts till honom. Ärendet avslutat.

Skrivelse

Felsignerade journalanteckningar, felbehandling

Tandvård

V1212-05251-28 ROS

Sekretess och journal

En man ifrågasätter varför tandläkaren inte har signerat alla åtgärder som utförts i mannens journal. Enligt klinikchefen skulle det utföras en avvikelse. Han undrar om en avvikelse har gjorts på mottagningen. Han anser även att han blivit felbehandlad då tandläkaren tog bort en tand som inte behövde tas bort.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Ofullständig tandreglering

Tandvård

V1212-05410-28 ROS

Vård och behandling

En man har genomgått en tandreglering som avslutades för drygt ett år sedan. Kort efter att behandlingen slutförts fick han besvär med fixeringen av överkäken, framtänderna har börjat återgå till sitt ursprungliga läge på grund av att fixeringen han fick visade sig vara otillräcklig. Enligt tandläkaren kan man åtgärda problemet, men det skulle tillkomma en åtgärds kostnad trots att mannen redan betalat 35 000 kronor. Han önskar få slutföra sin tandreglering alternativt få pengarna tillbaka.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Ersättning för felaktig behandling
Tandvård	
V1212-05417-28 ROS Ekonomi	En kvinna har fått en tandrot perforerad efter en tandrensning. Prognosen är osäker och kvinnan undrar över ersättning. Åtgärd: PaNf informerar om LÖF. När det gäller rotbehandlingar utreder patientförsäkringen ärenden där skadan gett bestående skada.
Skrivelse	Bristande vård och behandling
Tandvård	
V1212-05553-28 ROS Vård och behandling	En man med hjärnskada fick tandvård under narkos. Efter behandlingen uppmärksammade den gode mannen att han hade en stor fläskläpp och var skinnflådd inne i munnen. Den gode mannen blev chockad över vilka skador mannen fått efter tandbehandlingen och anser att vården borde ha informerat närstående om det inträffade. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse	Ofullständig behandling
Tandvård	
V1211-05019-28 ROS Vård och behandling	En kvinna med smärta i en tand uppsökte tandvården som beslutade för att dra ut tanden. Tandens sprack i två delar och trots försök lyckades man inte dra ut den kvarstående delen. Tandvården hänvisade kvinnan till akutsjukhus. Då kvinnan betalt för en åtgärd och på grund av familjeförhållanden hade svårt att ta sig till akutsjukhus bad hon om tandvårdens hjälp. De hänvisade då till att avvakta 9-12 månader för att tanden på eget bevåg skulle ramla ut. Detta har inte hänt och kvinnan vill framföra sitt missnöje till tandvården. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Betalning för uteblivet besök

Tandvård

V1211-05222-28 ROS

Ekonomi

En man fick en tandkrona utförd och fick information om att fakturan måste betalas innan nästa besök, annars avbokas den tiden. Mannen kontaktade Folktandvården vid två tillfällen innan inbokat besök för att efterhöra om betalningen inkommit, vilket den inte hade gjort. Mannen avbokade då sin tid men trots det har han fått en faktura på uteblivet besök på 940 kronor.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Brister i bemötande

Tandvård

V1211-05198-28 ROS

Kommunikation

En kvinna med känd oro på mottagningen inför tandbehandling. Då behandlingen skulle påbörjas kom rädsla, panik och ångest över kvinnan, varpå tandläkaren irriterande kör upp stolen och slänger instrumenten på brickan och avslutar behandlingen. Kvinnan får lämna mottagningen med en förstärkt känsla av ångest och obehag. Kvinnan anser att det inte var ett professionellt bemötande av tandvårdsrädda patienter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Avgift för tandvård

Tandvård

V1212-05449-28 ROS

Ekonomi

En man har fått ett kostnadsförslag på lagning av tre stora hål. När den första tanden ska lagas upptäcks det att tanden även måste rotfyllas, vilket höjde kostnaden rejält. Mannen undrar om det var rätt av tandläkaren att missa att tanden måste rotfyllas och därav ge ett lägre kostandsförslag.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post Bristande sekretess

Tandvård

V1212-05531-28 ROS En kvinna har synpunkter på bristande sekretess då tandvårdsmottagningen alltid har dörren öppen då patienten är i behandlingsstolen.
Sekretess och journal

Åtgärd: Handläggning pågår.

KOMMUNAL VÅRD

Skrivelse Frågor vid dödsfall

Kommunal vård

V1211-05018-44 STE Ett ärende sänt för kännedom till förvaltningen. En närstående till en avliden ställer frågor till det kommunala korttidsboende där dödsfallet skedde.
Vård och behandling

Åtgärd: Anmälaren har fått ett svar på sitt brev till kommunen och anser sig nöjd med detta. Ärendet vid nämnden avslutas utan åtgärd.

Skrivelse Information

Kommunal vård

V1211-05040-44 STE En dotter skriver om sin nu avlidna mor. Dottern fick sent besked att mamman var sämre och hann inte fram för att vaka hos henne. Dottern har sökt kontakt med kommunen vid flera tillfällen men inte fått någon återkoppling.
Kommunikation

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Ovänligt bemötande vid livets slut

Kommunal vård

V1211-05177-42 JER Anhöriga upplevde sig ovänligt och nonchalant bemötta i samband av vård av modern i livets slut. Anhöriga önskar en förklaring och en ursäkt.
Kommunikation

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse	Bristande omvårdnad vid vård och omsorgsboende
Kommunal vård	
V1211-05197-44 STE Omvårdnad	Anhörig till en man som vårdas på ett vård- och omsorgsboende kontaktar PaNf. Enligt personalen utvecklade mannen på någon vecka sår och vävnadsdöd under båda fötterna. Anhöriga ifrågasätter att inte personalen tidigare upptäckt att mannen hade problem med sina fötter.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post	Rehabilitering på äldreboende
Kommunal vård	
V1212-05559-44 STE Vård och behandling	Dotter skriver med synpunkter på sin pappas rehabilitering på ett äldreboende.
	Åtgärd: Handläggning pågår
ÖVRIG VÅRD	
E-post -> Skrivelse	Nekad att välja akutsjukhus
Övrig vård	
V1211-05124-28 ROS Organisation	En kvinna ifrågasätter att hon nekats välja till vilket akutsjukhus ambulanstransporten skulle ta henne till.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse	Sekretess
Övrig vård	
V1212-05555-30 CAL Rådgivn, inform, hänv	En kvinna undrar vad det finns för sekretessbrytande åtgärder inom hälso- och sjukvården. En läkare har gett journaluppgifter till förvaltningsrätten gällande henne.
	Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Ersättningsfråga
Övrig vård	
V1211-05081-11 CAR Rådgivn, inform, hänv	Önskar ersättning för komplikationer vid en operation. Åtgärd: Lämnar telefonnummer till LÖF
Skrivelse	Får inte teckentolk
Övrig vård	
V1212-05339-30 CAL Kommunikation	En kvinna har inte fått teckentolk till futsalträning (inomhus fotboll) med en hörande klubb. Åtgärd: Ärendet avslutas efter registrering eftersom anmälaren inte önskar att yttrande inhämtas.
Skrivelse	Får inte teckentolk
Övrig vård	
V1212-05340-30 CAL Kommunikation	En kvinna har inte fått teckentolk till futsalträning (inomhusfotboll) med en hörande klubb. Åtgärd: Ärendet avslutas efter registrering eftersom anmälaren inte önskar att yttrande inhämtas.
Skrivelse	Brister i bemötandet från ambulanspersonal
Övrig vård	
V1212-05401-57 HEG Kommunikation	En kvinna föll från ett sovloft och slog hårt i ena höften. Anhörig ringde efter ambulans. Ambulansbesättningen tvingade kvinnan att stå upp och gå till bären trots att hon hade mycket kraftiga smärtor och de ifrågasatte kvinnans uppgift att hon hade ont i underlivet. Vid framkomsten till sjukhuset konstaterades bl a en bäckenfraktur. Kvinnan är arg och besviken över bemötandet från ambulanspersonalen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Ambulans dröjde länge

Övrig vård

V1212-05403-57 HEG

Organisation

En kvinna ringde till SOS Alarm för sin svårt sjuke mans räkning. Hon gav noggrann information till larmoperatören om mannens svåra sjukdomar, men ambulans dröjde mer än fem timmar. Mannen anlände till sjukhus med blodförgiftning och avled efter 10 dagar på intensivvården. Kvinnan är missnöjd med att ambulans dröjde så länge.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Får inte teckentolk

Övrig vård

V1212-05445-30 CAL

Kommunikation

En kvinna har inte fått teckentolk till hennes barns luciafirande på förskolan. Tolkcentralen uppger att de inte hittar något tolkbolag som tar sig an uppdraget. Kvinnan har dock på egen hand kontrollerat att någon förfrågan aldrig har skickats till tolkbolagen.

Åtgärd: Ärendet avslutas efter registrering eftersom anmälaren inte önskar att yttrande inhämtas.

Skrivelse Får inte teckentolk

Övrig vård

V1212-05447-30 CAL

Kommunikation

En kvinna får inte teckentolk till futsalträning (inomhusfotboll) med en hörande klubb.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Får inte teckentolk

Övrig vård

V1212-05481-30 CAL

Kommunikation

En man uppger att han inte har fått teckentolk till sina barns luciafirande på dagis.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse	Nekad ambulanstransport
Övrig vård	
V1212-05500-57 HEG	En man insjuknade i stroke med symtom som nedsatt gångförmåga, smärta och stelhet i nacken samt svår balansrubbnig. Trots dessa svåra besvär hänvisade sjuksköterska på SOS Alarm till taxi. Mannen fick så småningom hjälp av sin sambos son och kom till akutsjukhus. Han är missnöjd med hanteringen av hans samtal.
Vård och behandling	
	Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse	Omild behandling vid ambulanstransport
Övrig vård	
V1212-05534-57 HEG	En kvinna bröt benet vid fall i hemmet. Ambulansbesättningen drog henne på madrass nerför trapporna och ut till ambulansen vilket var smärtsamt. Kvinnan undrar varför hon inte kunde transporterats i en stol eller liknande.
Vård och behandling	
	Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse	Felaktig rådgivning från sjukvårdsupplysningen
Övrig vård	
V1211-04970-42 JER	En man hade nyligen påbörjat medicinering med två läkemedel och fick klåda över hela kroppen samt svullnad i munnen. Mannen kontaktade sjukvårdsupplysningen och fick rådet att avvakta och kontakta vårdcentralen efter helgen. Mannen blev orolig och sökte akut vård där han bedömdes ha en allvarlig allergisk reaktion. Mannen fick medicinsk behandling och stanna kvar för observation.
Vård och behandling	
	Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse	Ortopediskt anpassade skor ej dugliga
Övrig vård	
V1211-05206-50 KAR	En kvinna med mångåriga problem med fötterna, som medfört behov av ortopediskt anpassade skor, har synpunkter på de skor och stövlar som vården försökt att anpassa efter hennes behov. Hon har fått för små skor (stl 36), för stora
Vård och behandling	

skor (stl 39), skor med knytfunktion trots att ortopeden meddelat den ortopedtekniska verkstaden att detta inte är lämpligt, vården har använt sig av material som anmälaren inte tål etc. Detta har kostat anmälaren mycket pengar för skor hon inte har kunnat använda.

Åtgärd: Skrivelse kommer.

Telefon -> Skrivelse

Lång väntan på ambulans

Övrig vård

V1212-05261-57 HEG

Vård och behandling

En man som insjuknade i stroke i hemmet anser att väntetiden på ambulans blev alltför lång. Nu har han kvarstående skador och han menar att om han fått snabbare behandling på sjukhuset hade han inte haft dessa komplikationer.

Åtgärd: Yttrande inkom från vårdchefen på SOS Alarm som lyssnade av de samtal som låg till grund för prioriteringen av ambulans. Det visade sig att anmälarens information om väntetid inte stämde, väntetiden var betydligt kortare. Anmälaren är mycket nöjd med svaret och ber om ursäkt att han missuppfattade väntetiden. Han önskar avsluta ärendet.

E-post

Information om behandling

Övrig vård

V1211-04986-52 LÖW

Rådgivn, inform, hänv

En kvinna vill ha information om operation inom landstinget.

Åtgärd: Råder anmälaren att kontakta enheten för enskilda vårdärenden. Ärendet avslutas.

E-post

Önskar ta del av sina journalkopior

Övrig vård

V1212-05529-28 ROS

Rådgivn, inform, hänv

En kvinna önskar ta del av sina journalkopior då hon flyttat till annat landsting.

Åtgärd: PaNf informerar om att hon ska vända sig till respektive mottagning hon besökt med begäran om önskan att få journalkopior.

E-post	Läkemedelsbiverkan, ersättning
Övrig vård	
V1211-05183-42 JER Rådgivn, inform, hänv	En kvinna har fått kända läkemedelsbiverkningar och undrar var hon kan rapportera det. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till Läkemedelsförsäkringen. Ärendet avslutas.
E-post	Får inte teckentolk
Övrig vård	
V1212-05462-30 CAL Kommunikation	En kvinna har inte fått teckentolk då Tolkcentralen har glömt att registrera beställningen. Åtgärd: Ärendet avslutas eftersom anmälaren inte önskar att yttrande inhämtas.
E-post	Besviken på vård
Övrig vård	
V1212-05509-49 HAP Vård och behandling	Anmälaren är besviken på erbjuden vård, oklart på vilka grunder, vilken typ av vård och vilken vårdgivare. Åtgärd: PaNf har informerat anmälaren om PaN och Socialstyrelsen.
E-post	Fråga om frikort
Övrig vård	
V1212-05535-55 SKA Rådgivn, inform, hänv	En kvinna har frågor om hur mycket man ska betala innan man uppnår frikort. Åtgärd: Information ges om gällande regler för frikort.