

Anmälan av inkomna ärenden under tiden 2013-08-17 – 2013-09-20

Ärendet

Ärendet innehåller förteckning över inkomna ärenden under rubricerad period d v s efter den föregående förteckningen som presenterades vid nämndsammanträdet den 19 september 2013.

Nyinkomna ärenden den aktuella perioden var totalt 545 varav 122 skriftliga, 340 per telefon och 83 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 inkomna ärenden under tiden 2013-08-17 – 2013-09-20



AKUTSJUKHUS

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03768-62 MEL
Vård och behandling

Vanprydande ärr efter operation

En kvinna genomgick en blindtarmsoperation, som hon fick veta skulle vara ett snabbt och enkelt ingrepp som skulle göras som en titthålsoperation. Detta lyckades dock inte, utan kirurgen gjorde ett snitt som nu syns som ett stort och fult ärr.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1308-03672-49 HAP
Vård och behandling

Missade diagnos

Anmälaren hade en längre tids kontakt med akutsjukhuset. Sjukhuset missade att ställa rätt diagnos. Undersökningen var bristfällig på grund av försummad uppföljning av provsvar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1308-03732-62 MEL
Vård och behandling

Skada inte upptäckt och blir inte kallad

En kvinna anser sig ha fått en fotskada felbehandlad. Man har missat att ledbandet gått av. Sjukhuset tar inte kontakt med henne som de lovat och efter att kvinnans planerade operation ställts in har sjukhuset inte hört av sig på nytt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03766-58 CRE
Kommunikation

Brister i läkarens bemötande vid provtagning

Ett par framför synpunkter på brister i läkarens bemötande när hustrun skulle genomgå ett fostervattensprov på ett sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1308-03753-49 HAP
Vård och behandling

Fel bedömning

Anmälaren anser att mottagningen gjorde fel bedömning. Hon vill nu ha skriftlig förklaring till denna bedömning som gjorde att hon inte fick pröva en viss modell av hörapparat.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03997-44 STE
Vård och behandling

Bristande behandling

För kännedom. En dotter skriver för sin mamma. Familjen anser att mammans sjukdomstillstånd missbedömts och att tillräcklig behandling inte har givits.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anhörig meddelar att de själva Lex Maria-anmält och anmälan har gått även till IVO. Handläggaren informerar att Patientnämnden nu avvaktar den IVO-utredning som skall göras och lämnar anmälan utan åtgärd tills vidare.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03900-52 LÖW
Kommunikation

Bristande bemötande

En mamma till en flicka är upprörd över det oempatiska bemötande som hennes dotter fick under en röntgenundersökning. En kvinnlig sköterska var både hårdhänt och otrevlig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1308-03744-57 HEG
Vård och behandling

Utebliven vård vid besök på lättakut

En man skar sig i fingret och besökte akuten eftersom han tänkte att såret skulle sys. Han betalade patientavgift för läkarbesök och sedan fick han vänta väldigt länge. Efter många timmars väntan fick han information om att det hade gått fortare om han hade vänt sig till primärvården. Den informationen hade mannen önskat direkt. Han lämnade akuten utan att ha träffat någon läkare och han önskar pengarna tillbaka.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03767-58 CRE
Kommunikation

Brister i kommunikationen samt diagnosen

En kvinna framför synpunkter på att hon direkt efter en operation fick besked om att hon haft en infarkt. Kvinnan har efter detta genomgått ett flertal undersökningar men ingen av dessa har kunnat bekräfta diagnosen. Anmälaren ifrågasätter att läkaren ger ett sådant besked till en nyopererad patient.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03897-52 LÖW
Vård och behandling

Bristande information

En förälder till ett litet barn har synpunkter på bristande informationen som de har fått om sitt barns hälsotillstånd.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03977-52 LÖW

Bristande vård och behandling

En mamma till ett spädbarn uppsöker en barnakutmottagning

Vård och behandling på grund av andningssvårigheter. Familjen blir hemskickad trots invändningar från dem då läkaren anser att läget är stabilt. Under hemfärden upptäcker barnets mor att situationen har förvärrats avsevärt och man svänger in till närmaste sjukhusets vuxenakut och läkarna där kämpar med att få barnet att syresätta sig. Barnet sövs till slut och hamnar på intensivvårdstationen.

Åtgärd: Efter mammans önskemål överförs ärendet till tillsynsmyndigheten IVO. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1308-03635-57 HEG
Vård och behandling

Snabb utskrivning från akutsjukhuset

En man besökte vårdcentralen p g a utslag och fick penicillin och salva. Någon dag senare fick mannen mycket hög feber och hustrun kontaktade SOS Alarm. Han blev körd till akuten. Dosen penicillin ökades och mannen åkte hem. Några dagar senare utvecklade mannen ännu högre feber och blev nu inlagd på en avdelning. Han fick ökad dos penicillin, febern gick ner och han blev hemskickad. Men ytterligare en gång blev mannen svårt sjuk, blev inlagd och genomgick nu en ordentlig utredning. Dock kunde inte någon diagnos sättas, men mannen är bra nu. Anmälaren ifrågasätter varför inte en noggrann utredning gjordes då mannen kom in första gången med oklar feber.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1308-03702-58 CRE
Kommunikation

Sjukdomsbesked per telefon, brister i uppföljning

En mamma framför synpunkter på att sonen fått besked per telefon om att han har en allvarlig sjukdom samt att ingen uppföljning erbjöds.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03770-42 JER
Vård och behandling

Komplikation efter medicinering

En man drabbades av stroke efter elkonvertering av hjärtat på en medicinklinik på ett akutsjukhus. Mannen uppfattar att den läkemedelsbehandling som gavs samtidigt orsakade komplikationen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03807-58 CRE
Kommunikation

Kränkande bemötande

En man framför att han blivit kränkande bemött av vårdpersonal vid inläggning på en vårdavdelning på ett sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Akutsjukhus V1309-03899-52 LÖW Vård och behandling	Bristande vård och behandling En mor till en vuxen son har synpunkter på vården som hennes son fick. När sonen kom in till akuten var han i dåligt skick och det tog väldigt lång tid innan en läkare kom och tittade till honom trots att en sjuksköterska uppmärksammat att det fanns stelhet i pupillerna och att mannen inte reagerade på smärta. Åtgärd: Ärendet överförs till IVO enligt anmälarens önskemål. Ärendet avslutas.
Skrivelse Akutsjukhus V1309-03943-52 LÖW Kommunikation	Bristande bemötande En äldre man följde med sin dementa hustru till sjukhuset. Paret är av utländsk härkomst och hustrun har tappat förmåga att tala svenska på grund av demensen. På akuten fanns vid tillfället också polis och personalen ansåg att mannen satt och tjuvlyssnade på konversationen som polisen hade med en annan person. Mannen blev kort därefter utslängd. Utanför väntrummen receptionen värdjade han till receptionisten att det var ett missförstånd och att han behövde få komma tillbaka till sin hustru då hon inte längre förstår svenska. Genom receptionistens försorg kunde mannen återvända till sin hustru som fått en näringsdryck av personalen men kvinnan visste inte vad hon skulle göra med näringsdrycken. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1309-03969-57 HEG Organisation	Svårigheter att nå ansvarig läkare per telefon En man remitterades till akutsjukhus för att diskutera en levertransplantation. Han fick en tid då läkaren skulle ringa upp (en förmiddag), men han fick inget telefonsamtal. Nu har han försökt att få kontakt med läkaren ett flertal gånger vilket visat sig helt omöjligt. Han undrar hur han ska få kontakt då han har behov av att diskutera läkemedel och fortsatt behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1308-03623-52 LÖW Vård och behandling	Komplikationer En man som numera är avliden har drabbats av många komplikationer då han har fått genomgå flera tarmoperationer som har utförts på olika sjukhus. Hustrun vill ha en förklaring till det inträffade. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Akutsjukhus V1308-03637-59 LAR Vård och behandling	<p>Problem med urinblåsan under och efter operation</p> <p>En kvinna fick spinalbedövning i samband med en operation. Urinblåsan behövde då tömmas manuellt. Man avvaktade med detta efter kontroll av kvarvarande urin. Senare påtalade kvinnan obehag och smärta på grund av att blåsan var fylld. Problem uppstod vilket fördröjde tömningen med ökad urinmängd som följd. Förutom smärtan som uppstod töjdes blåsan ut och behövde tränas med kateter i en veckas tid. Situationen komplicerades av urinvägsinfektion, antibiotikabehandling och sjukskrivning.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Skrivelse Akutsjukhus V1308-03640-42 JER Kommunikation	<p>Informationsbrist vid väntan på undersökning</p> <p>En cancersjuk kvinna väntade på punktion av en tumör i bukspottsörteln. Utan förklaring flyttades undersökningstiden flera dagar fram. Kvinnan blev besviken och arg då hon anser att tid är det minsta hon har. Från diagnos till undersökning har hon väntat sex veckor. Anmälaren har skrivit till verksamhetsansvariga.</p> <p>Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt anmälares önskan. Skrivelsen till förvaltningen var för kännedom.</p>
Skrivelse Akutsjukhus V1308-03698-52 LÖW Vård och behandling	<p>Brister i vård och behandling</p> <p>En änka efter en avliden man önskar förklaring till varför maken erhållit bristande vård och behandling.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Skrivelse Akutsjukhus V1308-03699-52 LÖW Vård och behandling	<p>Om vård och behandling</p> <p>En maka till en avliden man har synpunkter på vården som hennes man fick i samband med en tarmoperation som gjordes på ett annat sjukhus.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Skrivelse Akutsjukhus V1308-03707-42 JER Vård och behandling	<p>Komplikationer efter behandling, fel mediciner</p> <p>En man vårdades vid en kirurgisk klinik med dränage i ena lungan. Efter hemgång uppkom komplikationer med infektionssymtom. Mannen kontaktade vårdavdelningen men hänvisades till vårdcentralen som remitterade mannen åter till sjukhuset. Undersökning visade svår infektion i lungan. Sköterskorna hade svårt att ge medicin då de inte kunde sätta infart och mannen gavs även en medpatients läkemedel. Mannen mår i dag psykiskt och fysiskt dåligt.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1309-03793-42 JER
Vård och behandling

Brister i smärtlindring efter operation

En kvinna opererade bort ett bröst vid en kirurgisk klinik på ett akutsjukhus. Efter operationen skulle smärtlindring ges lokalt i området via kanyl. Personalen kunde inte hantera kanylen varför kvinnan fick tablettbehandling i stället med liten effekt. En ansvarig läkare försökte undervisa personalen men kvinnan upplevde brister och tackade nej till denna smärtbehandling trots smärtor.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1309-03817-42 JER
Vård och behandling

Missade läkemedelsbehandling, komplikationer

En kvinna sökte akut vård på ett akutsjukhus och undersökning visade blödning i mage och tarm. Några polyper i tarmen togs bort. Kvinnan påtalade då för kirurgen risken med ingreppet då hon äter blodförtunnande medicin. Ingen notis togs om detta och kvinnan fick åka hem. Efter några dygn försämrades hon och återvände till akutsjukhuset. Hon blödde kraftigt från tarmen och insjuknade senare i en hjärnblödning. Läkemedelsbehandlingen avslutades. Anhöriga förvånades över handläggningen och att vården inte anmälde händelsen enligt Lex Maria eller informerade om försäkringsbolaget LÖF.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1309-03842-59 LAR
Organisation

Synpunkter i samband med blindtarmsoperation

En kvinna fick vänta lång tid på läkarundersökning. Opererades senare för blindtarmsinflammation med brusten blindtarm. Väl på akutvårdsavdelning upplevde kvinnan brister bland annat rörande information och den kost som serverades via sjukhusköket.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1309-03967-63 BIL
Vård och behandling

Komplikationer efter behandling, misspyrdande ärr

En Kvinna som drabbats av vanpyrdande ärr i ansiktet efter att man inte gjort rent såret ordentligt innan suturering.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Akutsjukhus V1309-03968-58 CRE Vård och behandling	Komplikation efter operation, brister i bemötandet En man framför synpunkter på att han drabbats av komplikationer i form av infektioner efter en hjärtoperation på ett sjukhus. Mannen drabbades även av en stroke. Detta har skapat stora bekymmer för mannen, han och hans anhöriga undrar om detta kunde undvikits. Under vårdtiden fick anhöriga ett telefonsamtal från läkare på sjukhuset om att inga åtgärder skulle vidtas om mannen drabbades av hjärtstopp. Detta samtal blev chockartat för de anhöriga och de ställer sig frågande om detta skedde på ett professionellt sätt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1309-03994-52 LÖW Vård och behandling	Brister i vården med mera En kvinna skulle opereras för en bukåkomma och drabbades av oförutsedda komplikationer. Kvinnan och hennes anhöriga har synpunkter på vården och behandlingen som hon fick samt informationsbristen från sjukhuset. åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1309-04041-63 BIL Vård och behandling	Psykiska men på grund av utseende En ung man mår dåligt på grund av sitt utseende, familjen har försökt få kirurgisk hjälp men nekats. Nu önskar man förtydligande svar och önskar få möjlighet att komma till annat sjukhus. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Erhållit anmälares samtycke att inhämta yttrande.
Skrivelse Akutsjukhus V1308-03639-52 LÖW Vård och behandling	För lång skruv En ung flicka behövde genomgå en fotoperation. Några år senare kunde hon inte längre böja stortån och det visade sig att operatören satt in en för lång skruv som skavde mot senan och utöver det förorsakade inre blödningar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1309-03841-57 HEG Vård och behandling	Komplikationer efter handoperation En kvinna skadade handen för flera år sedan och opererades akut av ortoped, men fick komplikationer efteråt. Nu står hon inför ännu en omfattande handoperation och handkirurgen menar att hon inte fick optimal vård där hon tidigare opererades. En handkirurg hade handlagt ärendet på ett bättre sätt. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Akutsjukhus V1308-03579-57 HEG Vård och behandling	Komplikationer efter handfraktur En man skadade handen på arbetet och åkte till ortopedakuten. Han blev opererad och gipsad, men fick problem med ett stift som retade hud och sensor. Nu har mannen varit på många återbesök och en stor operation kvarstår för att åtgärda problem. Mannen är missnöjd eftersom han menar att ortopederna gjorde fel från början. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1309-03790-57 HEG Vård och behandling	Komplikationer efter höftledsoperation En kvinna har genomgått flera höftledsoperationer och är mycket missnöjd med resultatet. Hon har hälta och värk och menade att läkaren nonchalerade hennes önskemål om uppföljning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1309-04013-57 HEG Vårdansvar	Bristande samordning vid utskrivning En man skrevs ut från en vårdavdelning där han vistats under en längre period. På avdelningen gick han med rollator och använde en del andra hjälpmedel. Vid utskrivningen planerades inte så att hjälpmedlen fanns på plats då han skrevs ut. Mannens hustru är missnöjd med den bristande samordningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1308-03666-58 CRE Kommunikation	Brister i informationen till patienten En kvinna framför att hon inte blivit informerad om hur en gynekologisk operation skulle gå till och är missnöjd med resultatet. Åtgärd: Då anmälaren önskar ekonomisk ersättning samt önskar en medicinsk utredning avslutas ärendet utan åtgärd hos förvaltningen.
Skrivelse Akutsjukhus V1309-03824-59 LAR Vård och behandling	Besvär efter att ha fått spiral insatt En kvinna genomgick en abort och valde preventivmedel i form av en kopparspiral. Efter detta hade kvinnan ont i ryggen och beskriver kraftiga och långvariga blödningar. Besvären kvarstod. Omkring fyra månader senare uppsökte kvinnan en gynekologisk mottagning vilket resulterade i att spiralen avlägsnades. Kvinnan uppfattade att spiralen satt fel och besvären försvann. Kvinnan fick ingen information om risken för komplikationer eller uppföljning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03909-58 CRE
Vård och behandling

Felaktiga råd till patient

En kvinna framför synpunkter på de medicinska råd hon fått av en läkare på en specialistmottagning. Hon anser att läkaren inte lyssnat på henne och gett henne felaktiga råd gällande behandling av hennes besvär.

Åtgärd: Då anmälaren redan varit i kontakt med kliniken, samt att frågan gäller den medicinska bedömningen, överförs ärendet till Inspektionen för vård och omsorg utan utredning på förvaltningen. Ärendet avslutas i befintligt skick.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03940-58 CRE
Vård och behandling

Brister i kompetens och information

En kvinna framför synpunkter på att hon fått felaktig information av personalen vid ett mindre kirurgiskt ingrepp samt att hon fått ett missprydande ärr efter ingreppet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03944-52 LÖW
Kommunikation

bristande bemötande och information

En kvinna uppsökte en gynekologisk mottagning och upplevde sig illa bemött av en manlig läkare. Hon tyckte också att hon inte fick tillräcklig med information om sitt hälsotillstånd.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-04100-57 HEG
Sekreteress och journal

Bristande rutin kring utlämnande av journal

En ung kvinna som var minderårig vid tillfället genomgick en abort på akutsjukhus. Hon var mycket mån om att det i journalen skulle dokumenteras att absolut inte någon fick hämta ut journalen. Hennes pojkväns mamma använde sig av kvinnans legitimation för att hämta ut journaldokumentation från tillfället vilket ledde till att kvinnans pojkvän misshandlade henne. Kvinnan ifrågasätter nu sjukhusets rutiner för utlämnande av journal till minderårig patient.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03891-58 CRE
Vård och behandling

Missad diagnos

En kvinna framför synpunkter på att läkare på en specialistmottagning missat korrekt diagnos samt hänvisat kvinnan till psykiatrisk vård.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Akutsjukhus V1308-03595-62 MEL Vård och behandling	Missad diagnos och fel i journal En man har synpunkter på att man på ett sjukhus missat hans diagnos. Han anser också att det finns felaktigheter i journalen. Vidare anser han sig ha blivit negligerad och otrevligt bemött. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1308-03724-58 CRE Vård och behandling	Missnöjd med operationsresultat En kvinna framför att hon inte är nöjd med resultatet av en bröstoperation på ett sjukhus. Hon har fått ett missprydande ärr. Åtgärd: Anmälaren har själv varit i kontakt med kliniken och ny operationstid är bokad. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Skrivelse Akutsjukhus V1309-03806-58 CRE Sekretess och journal	Brister i sekretess En man framför synpunkter på brister i sekretessen på en akutvårdsavdelning på ett sjukhus. Personal har via e-post kommunicerat sekretessbelagda uppgifter till överläkare inom den psykiatriska vården. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1309-03774-58 CRE Vård och behandling	Brister i utredning/uppföljning och tillgänglighet En kvinna framför synpunkter för anhörigs räkning på brister i utredning samt i tillgänglighet på en specialistmottagning på ett sjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1308-03590-57 HEG Vård och behandling	Får inte intyg efter hjärtingrepp En kvinna uppgav att hennes mamma (från ett annat land utanför EU) har fått vård på akutsjukhus på grund av hjärtbesvär. Mamman är opererad med ballongsprängning och är svårt hjärtsjuk. För att mamman ska kunna få stanna i Sverige behöver hon ett läkarintyg som ska skickas till Migrationsverket. Mamman har en lång och besvärlig resa framför sig och ingen sjukvård i sitt hemland. Kvinnan fruktar att mamman kommer att bli försämrad om hon åker hem. Åtgärd: Yttrande inkom från läkaren som opererade kvinnan på akutsjukhuset. I yttrandet beskrev läkaren de hälsoproblem som kvinnan hade och hur de behandlats. Anmälaren sände yttrandet till Migrationsverket, men detta gav inte underlag för uppehållstillstånd. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1308-03633-52 LÖW Vård och behandling	Ingen diagnos, ingen tar ansvar En kvinna ringer och berättat att hon under flera års tid har ätit medicin mot reumatism men att hon för några dagar sedan fått veta att hon inte lider av reumatism. Så fort som hon slutar med medicinen kommer dock problemen åter men specialisten vill ändå remittera tillbaka kvinnan till husläkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1309-03972-57 HEG Vård och behandling	Diagnosen missades vid influensasymtom En kvinna hade kraftiga, influensaliknande symtom, åkte in till akutsjukhuset, men fick inte någon diagnos. Dock blev hon inlagd, fick dropp och sattes på antibiotikakur. Hon fick sedan åka in flera gånger då hon trots antibiotika inte blev bättre. Då besökte hon en man med alternativ medicinbakgrund som menade att hon hade en inflammation i levern. Med hjälp av mannens alternativa metoder blev hon frisk. Hon ifrågasätter sjukvårdens oförmåga att ställa rätt diagnos, det visade sig senare att hon hade hepatit A. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1309-03962-57 HEG Vård och behandling	Fick inte borreliadiagnos trots klara symtom En man med märke på höften efter insektsbett, domningar samt stickningar i benen misstänkte att han fått en borreliainfektion och sökte till akutsjukhus. Han lämnade blodprover, men svaren visade inte på någon infektion. Han fick fler och fler symtom och han vände sig åter till akutsjukvården efter några veckor. Då var borreliaprovet positivt. Han har nu varit sjukskriven i flera veckor och är missnöjd över att rätt diagnos inte kunde ställas direkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1309-03893-44 STE Omvårdnad	Smittad på sjukhus En maka ringer och har klagomål på att när hennes make var ineliggande på ett akutsjukhus kom han hem med utslag över hela kroppen som konstaterades på vårdcentralen vara skabb. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om fullmakt.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1309-03895-63 BIL Vård och behandling	Operation uteblev En kvinna träffade narkosläkare och dietist inför en operation vid ett akutsjukhus. Hon blev lovad att operationen skulle ske innan sommaren. Kvinnan har väntat hela sommaren på

operation och kunde inte resa iväg någonstans och någon förklaring till dröjsmålet har inte lämnats. Hon har åter kallats till både narkosläkare och dietist och är nu orolig för att man än en gång ska dröja med besked om operation. Kvinnan berättar att hon fått veta att operationen är ytterligare försenad.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon föreslås kontakta patientvägledare.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03964-62 MEL
Vård och behandling

Bristfällig undersökning

En man opererades år 1999 och i samband med detta blev en nål kvar i buken. Mannen har på senare år fått komplikationer och vänt sig till ett sjukhus för ett läkarbesök. Mannen är missnöjd med att läkaren inte undersökte mannens buk, utan endast skickade honom för provtagning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skriftlig anmälan väntas inkomma.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03796-62 MEL
Vård och behandling

Missade att fraktur inte läkt

En kvinna fick en fotledsfraktur som gipsades på ett akutsjukhus i november 2012. Efter sex veckor togs gipset bort, men ingen röntgen gjordes. Kvinnan har efter detta haft värk i benet och sökt vård för detta. I augusti gjordes en röntgenundersökning på sjukhuset som visade att frakturen inte läkt. Kvinnan måste nu opereras.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03875-57 HEG
Kommunikation

Otrevligt bemötande av ortoped

En man arbetar som mentalskötare på psykiatrisk klinik. Där hjälpte han till med en våldsam patient och skadade ryggen i samband med det. Han tog sig till akuten och mötte en ortoped som var nonchalant och ifrågasättande. Efter flera timmar lämnade mannen akuten då han insåg att han inte kommer att få hjälp inom rimlig tid.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1309-03941-52 LÖW
Organisation

Lång väntan på att få komma till specialist

En man med förslitning i knät klagar över att han fått vänta länge på för att få komma till specialist. Försäkringskassan är på honom också och han riskerar att bli utan sjukpenning då han varit sjukskriven en längre tid. Mannen har fått en bedömning av en annan specialist som ansåg att operation krävdes men att mannen var för tung för att kunna opereras.

Dessutom krävdes att en intensivvårdsavdelning på ett sjukhus fanns att tillgå.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1308-03600-52 LÖW
Vård och behandling

Komplikationer efter ingrepp

En kvinna har genomgått en förlossning med kejsarsnitt. Kvinnan har två barn sedan tidigare och dessa har också förlöst genom kejsarsnitt. När det var dags för operation frågade berörd läkare om han fick öppna ett nytt snitt vilket kvinnan accepterade i det läget. Kvinnan är tveksam till detta nu i efterhand och vill ha en förklaring till varför detta gjordes. Kvinnan har nu två mycket fula ärr efter hennes tre förlossningar. Hon önskar ärrkorrigerings.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1309-03903-44 STE
Vårdansvar

Slussas runt i vården

En kvinna skriver för sin mor som slussats runt i väntan på operation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1309-04084-11 CAR

Fråga angående felaktigt utskrivet recept

En fråga från en överläkare om vilka möjligheter en familj har att få ekonomisk ersättning för utlägg för felaktigt utskrivet recept.

Åtgärd: Meddelar via e-post att det är kliniken själv som får stå för kostnaden. Ärendet avslutas.

**E-post
Akutsjukhus**

V1309-04114-63 BIL
Kommunikation

Dåligt bemötande, information, otydligt vårdansvar

En kvinna vårdas akut för neurologiska besvär. I samband med utskrivning har kvinnan delgivits preliminär diagnos men inte informerats om vårdplan och uppföljning. Kvinnan har fått läkemedelsbehandling men inte informerats om hur länge medicinen ska tas. Undersökningar har genomförts men resultaten på undersökningarna har inte meddelats kvinnan. Kvinnan börjar efter en tid söka svaren själv och har flera kontakter per telefon med både vårdavdelning och aktuell mottagning. Personalen på mottagningen säger att läkare ska kontakta henne snart men det görs inte och det går flera veckor utan att hon får information. Under ett samtal med sjuksköterskan på mottagningen är sjuksköterskan otrevlig och ovänlig mot patienten. Kvinnans läkemedel tar slut och när hon ska hämta nya tabletter på apoteket finns det inget aktuellt recept. Kvinnan söker åter kontakt med mottagningen men blir hänvisad till vårdcentralen för sina besvär. Kvinnan upplever sig dåligt bemött och oinformerad om hennes

situation. Kvinnan upplever sig också runtskyfflad inom vården och att ingen vill ta ansvar för hennes vård och behandling. Kvinnan har bett att få ett sjukintyg för sjukhusvistelsen och sjukskrivningsperioden efter vid flera tillfällen men har inte fått det.

Åtgärd: Handläggning pågår

**E-post
Akutsjukhus**

V1309-04124-59 LAR
Kommunikation

Efterfrågar information om utredning av händelse

En kvinna avled vid sjukhuset och anhöriga fick besked om att få ta del av förestående lex mariautredning. De har dock inte blivit kontaktade eller fått mer information, som de väntar på.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1308-03597-42 JER
Omvårdnad

Brister i lokalvård och medicinering

En liten flicka sjukhusvårdades på ett akutsjukhus och anmälaren framför brister i städningen så pass att salen var fylld av flugor. Enligt sköterskan kunde lampan flyttas från barnets säng för att inte dra till sig flugor. En bild är bifogad anmälan där det framgår att golvet och handfatet var fyllt av små flugor. Familjen valde att lämna avdelningen i förtid och uppföljningen av läkemedelsbehandlingen gick förlorad.

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

**E-post
Akutsjukhus**

V1308-03555-52 LÖW
Kommunikation

Klagomål om sjukresa

En man uppsökte en akutmottagning. Han var i dåligt skick och skulle ta sig hem på egen hand med kollektivtrafik fyra mil längre bort. Han blev inte tillfrågad av läkare hur han skulle ta sig hem eller om det var någon som kunde hämta honom. Mannen anser att han genom denna händelse utsattes för en patientsäkerhetsrisk.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1308-03598-52 LÖW
Administrativ hantering

Lång väntan på intyg

En kvinna har fått vänta länge på ett intyg som hon inte har fått trots flera påstötningar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1308-03625-59 LAR
Vård och behandling

Frågor om vårdförlopp och dödsorsak

En man sökte vårdcentralen för magproblem med blod i avföringen. Omgående remitterades han till sjukhus på grund

av inflammation. Prover togs och koloskopi bokades. Blir inlagd p.g.a. vätskebrist, koloskopi inleds men får avbrytas p.g.a. smärta, man avvaktar och diagnostiserar besvären som ulcerös colit. Får kortison och förbättras. Inom en vecka åter sämre och ny koloskopi bokas. Denna avbokar mannen som känner sig bättre. Han avlider dock i hemmet inom en vecka. Makan undrar om vården gjort allt rätt och varför man inte förstod hur allvarligt det var och övertalade mannen till koloskopi t.ex. Anhöriga vill veta vad som hände för att kunna gå vidare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1308-03712-44 STE
Vård och behandling

Lång väntan på undersökning

En kvinna uppsökte akutmottagning på grund av stark huvudvärk. Efter många timmars väntan på läkarundersökning liggande på en hård brits orkade hon inte stanna kvar längre utan skrev ut sig. Kvinnan ifrågasätter väntetiden.

Åtgärd: Avvaktar kontakt från anmälaren.

**E-post
Akutsjukhus**

V1309-03769-42 JER
Vård och behandling

Läkemedelsförgiftad

En man sjukhusvårdades på grund av läkemedelsförgiftning. Mannen hade känselbortfall i händer och fötter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1309-03953-42 JER
Vård och behandling

Osäker medicinering

Anhörig framför att en man blivit nonchalant och felaktigt behandlad på ett akutsjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1309-04048-63 BIL
Kommunikation

Oempatiskt bemötande i samband med diagnosbesked

En kvinna och hennes anhöriga har synpunkter på bemötande och empati från läkare i samband med att besked om allvarlig sjukdom lämnas till patienten.

Åtgärd: Ärendet skickades till PaNf för kännedom. Under telefonsamtal med anhöriga framkommer att de har haft kontakt med vårdenheten där det inträffade skedde och att de känner sig mycket nöjda med samtal och genomförda åtgärder på vårdenheten. Ärendet avslutas utan vidare handläggning.

E-post Akutsjukhus V1309-03995-58 CRE Vård och behandling	Uppföljning efter gastric by-pass operation En kvinna framför synpunkter på stora brister i uppföljningen efter en gastric by-pass operation på ett sjukhus. Kvinnan anser att hon borde fått psykologiskt stöd, uppföljning hos dietist. Anmälaren ifrågasätter även de skillnader som finns mellan landsting gällande rätt till operation för att ta bort överflödigt hud. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Akutsjukhus V1308-03733-44 STE Vård och behandling	Nekad behandling En kvinna kontaktar för sin far. Pappan har under flera år lidit av höftvärk och fick till sist remiss till specialist. Specialisten förordade promenader, sjukgymnastik och sprutor, operation nekades. Pappan har under åren ändrat bland annat sina motionsvanor avsevärt på grund av höftsmärtan. I hans släkt finns ledsmärta under lång tid tillbaka. Åtgärd: Rekommenderade fortsatt kontakt med husläkaren för uppföljning av specialistremissen och eventuell ny remiss till annat sjukhus efter att man provat de åtgärdsförslag som specialisten givit.
E-post Akutsjukhus V1308-03735-49 HAP Kommunikation	Otrevlig nattpersonal Anmälaren beskriver flera situationer där nattpersonalen bemötte patienter på ett klandervärt sätt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Akutsjukhus V1308-03747-57 HEG Organisation	Lång väntan på besök hos ortoped En kvinna som har genomgått operationer på båda knäna, har fortfarande stora besvär med värk och svullnad. Hon har nu väntat i mer än fem månader på ett återbesök som utlovades inom tre månader. Åtgärd: Då anmälaren nu fått tid för återbesök inom kort är hon nöjd med det. Ärendet avslutas.
E-post Akutsjukhus V1309-03966-62 MEL Vård och behandling	EU-medborgare nekades vård En man har haft en vän från Tyskland på besök. I augusti bröt hon armen och blev röntgad och gipsad på ett sjukhus. Hon fick sedan veta att ett återbesök borde ske om 14 dagar, men att det skulle kosta flera tusen kronor. Kvinnan fick ingen tid för återbesök, utan rekommenderades att åka tillbaka till Tyskland för fortsatt vård. Kvinnan känner sig nu tvungen att åka tillbaka till Tyskland, trots att hon hade planerat att stanna i Sverige till mitten av oktober. Mannen undrar vilka

regler som gäller för kvinnan, som har ett europeiskt sjukförsäkringskort.

Åtgärd: Informerar om att man som EU-medborgare med ett EU-kort har rätt till akut och nödvändig vård till samma avgift som en svensk patient. Informerar också om att man inte ska behöva avbryta en planerad vistelse och återvända till sitt hemland av medicinska skäl. Mannen är nöjd med svaret och ärendet avslutas.

**E-post
Akutsjukhus**
V1309-04088-53 EVE
Vård och behandling

Komplikation efter operation

En man anmäler att han fick komplikationer efter en diskbräcksoperation.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt LÖF och IVO.

**E-post
Akutsjukhus**
V1308-03686-62 MEL
Kommunikation

Nekad vård och utkörd från mottagning

En kvinna kom till gynakuten med kraftig smärta och fick sitta länge och vänta i väntrummet. Efter att personalen hört kvinnan klaga på den långa väntetiden inför sin make, blev kvinnan otrevligt bemött och en person bland personalen sa att hon tyckte att kvinnan skulle gå därifrån. Väktare tillkallades, kvinnan kördes ut och fick höra att hon aldrig mer var välkommen till mottagningen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skriftlig anmälan väntas.

**E-post
Akutsjukhus**
V1309-03764-58 CRE
Vård och behandling

Synpunkter på operation samt resultat

En kvinna framför synpunkter på hur en operation på ett sjukhus gått till, samt att hon fått komplikationer efter operationen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**
V1309-04122-34 ARN
Organisation

Lång väntan på utredning

En förälder har synpunkter på att det tar för lång tid för att få neurologisk utredning och behandling för en minderårig son vid ett barnsjukhus. Första besöket på kliniken ägde rum under januari 2012 och fortfarande efter två ytterligare besök har varken utredning eller behandling påbörjats.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

Ifrågasätter info om provsvar åtgärder och diagnos

V1309-04040-59 LAR
Vårdansvar

En kvinna får besked om resultat av en undersökning och vårdplanering sker utefter detta. Efter vård och behandling visar sig diagnosen skilja sig åt från initial information och resultatet blir något annat än vad kvinnan förberett sig på och fått information om. Skriver till vården och önskar svar rörande detta. Erbjuds ett möte i stället och känner sig osäker på hur hon kan och ska göra.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1309-03918-52 LÖW
Vård och behandling

Skadad inom vården

En kvinna anser att hon har blivit skadad vid en undersökning.

Åtgärd: Ärendet har utretts av Socialstyrelsen. Hänvisar kvinna till LÖF. Då PaNf inte kan bidra med något ytterligare avslutas ärendet.

PRIMÄRVÅRD

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1308-03643-49 HAP
Sekreteress och journal

Krävs på avgifter för journalkopia

Anmälaren krävs på avgifter för journalkopia. Detta trots hänvisning till lagstiftning, PUL, som anger att patienten har rätt att avgiftsfritt ta del av sin journal en gång om året.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1309-03771-49 HAP
Vård och behandling

Ställde fel diagnos, bristande undersökning

Anmälaren hade under en tid känt sviktande hälsa. Han sökte sig till närakuten. Läkaren ställde fel diagnos och undersökningen var bristfällig. Detta fick till följd att anmälaren strax senare kom i allvarligt sjukdomstillstånd. Anmälaren led av lunginflammation och fick transporteras till sjukhus med ambulans.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1308-03746-57 HEG
Kommunikation

Ovänligt bemötande från personal på vårdcentral

En ung kvinna råkade ut för en arbetsplatsolycka och fick hjärnskakning. Hon besökte akutsjukhuset några gånger för behandling och sjukskrivning men blev sedan hänvisad till vårdcentralen. Efter några besök fick hon inte träffa hussläkaren för fortsatt sjukskrivning utan blev bryskt bemött och avvisad. Nu har hon ingen sjukskrivning och klarar inte av att arbeta och hennes föräldrar är mycket arga och besvikna på sjukvården som inte behandlat kvinnan väl.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Primärvård V1309-03965-58 CRE Organisation	Inte kallat patient till kontroller En kvinna framför att barnvårdscentralen glömt att kalla hennes barn till 18 månaders kontroll + vaccination samt tre-års kontroll. Vid kontakt med barnvårdcentralen framkommer att patientens journal förmodligen försvunnit vid en omorganisation. Anmälaren önskar svar på hur detta kunde hända samt vilka åtgärder BVC vidtagit för att detta inte ska hända igen. Åtgärd: Handläggning pågår. Bristande behandling
Skrivelse Primärvård V1308-03582-44 STE Vård och behandling	En man skulle läggas om enligt ett vårdmeddelande efter en amputation. Sjuksköterskan på vårdcentralen ansåg att såret gick att lägga om enligt ett annat schema än det som skickats med från akutsjukhuset och ändrade tidsintervallen. Efter en tid visade såret tecken på bristande läkning och man fann att skyddsfilmen på förbandet inte tagits bort. Mannen fick skrivas in på sjukhus igen och en större sårrensning fick genomföras. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1309-03908-44 STE Vård och behandling	Bristande behandling Anmälaren ifrågasätter de bedömningar angående medicinering som gjorts av konsulterande läkare vid det boende där pappan vårdades. Pappan fick starka biverkningar av medicineringen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1309-03949-49 HAP Vård och behandling	Bristande undersökning - missade borrelia Anmälaren kände av ett stickande bitt på vaden och uppsökte primärvården. Ett 2,5 centimeter stort blåmärke hade uppstått på vaden. Läkaren tittade på märket och uppgav att det orsakats av geting eller broms och att det skulle försvinna. Varken provtagning eller ytterligare undersökning gjordes. Det visade sig senare att anmälaren led av borrelia. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1308-03551-42 JER Kommunikation	Ovänligt bemötande vid receptförskrivning En kvinna upplevde sig ovänligt bemött av läkaren på vårdcentralen i samband med receptförskrivning då frågan om beroendeproblematiken kom på tal. En konflikt uppkom och kvinnan vill att detta skall journalföras. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Primärvård V1308-03667-52 LÖW Vård och behandling	Missad diagnos och bristande bemötande En kvinna fick under våren problem med illamående och svettningar. Hon var samtidigt gravid. Besvären kvarstod även efter förlossningen. Kvinnan sökte på en vårdcentral och läkaren där ville knappt undersöka henne utan avfärdade hennes besvär och hävdade att det rörde sig om förstoppning. Kvinnan blev till slut utkastad från vårdcentralen. Besvären avtog inte och tillslut sökte kvinnan på en akutmottagning där man kunde konstatera att hon lider av cancer. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1309-03775-52 LÖW Vård och behandling	Bristande behandling En kvinna är missnöjd med sin vårdcentral. Hon anser att hon inte får någon hjälp för sina besvär. Hon har bytt läkare på mottagningen men inget händer. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1309-03865-55 SKA Organisation	Nekad att bli listad på vårdcentral En man som länge varit listad på samma vårdcentral får inte längre vara listad där. Mannen besökte en annan vårdcentral och kände sig tvingad att bli listad där fast det inte var hans avsikt. När han tar kontakt med den vårdcentralen som han länge tillhört blir han nekad att vara listad där. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1309-04090-59 LAR Vård och behandling	Varken besked eller åtgärd rörande provsvar En man fick i samband med provtagning kännedom om att tidigare provsvar inte förmedlats på grund av att telefonnummer saknades vid tillfället. Det föranledde inte heller någon åtgärd trots sannolikt behov av fortsatt utredning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1309-04103-59 LAR Kommunikation	Respektlöst bemötande och undersökningsmanér En kvinna har haft hosta i några veckor och sökte vård på jourtid. Läkaren verkade okoncentrerad och avbröt hennes beskrivning av sjukdom flera gånger. Vid den somatiska undersökningen var han burdus i tonen och kvinnan upplevde närgångenhet och klumpighet. Kvinnan kontaktade verksamhetschefen som blev upprörd och skulle tala med den

berörde samt uppmanade henne att anmäla det inträffade.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Primärvård**

V1309-04096-63 BIL
Vård och behandling

Försenad diagnos

En kvinna sökte hjälp på vårdcentralen och närakuten vid flera tillfällen på grund av buksmärter och yrsel. Kvinnan fick där besked att det inte var något fel på henne och uppmanades ta Alvedon. I samband med att kvinnan svimmat i hemmet fick hon transport i ambulans till sjukhuset där det konstaterades perforerat magsår. Kvinnan opererades och genomgick en lång behandling efter operationen med flera olika sorters antibiotika.

Efter utskrivning från sjukhuset upplevde kvinnan att det var oklart vem som var ansvarig för hennes fortsatta vård.

Åtgärd: Handläggning pågår. Erhållit anmälarens samtycke att inhämta yttrande.

Skrivelse**Primärvård**

V1309-04043-63 BIL
Vård och behandling

Försenad behandling på grund av läkares okunskap

En man sökte hjälp för sin nervrelaterad smärta i handen på vårdcentralen. Läkaren ansåg att problemen skulle gå över av sig själv och remitterade inte vidare. Besvären bestod och mannen sökte återigen hjälp för sin hand. Då fick han remiss för operation. Mannen anser nu att hans besvär hade kunnat åtgärdas om den första läkaren haft mer kunskap. Mannen anser också att hans funktionsnedsättning i handen trots operation hade varit mindre om han hade fått hjälp tidigare.

Åtgärd: Erhållit anmälarens samtycke att inhämta yttrande. Rekommenderar patienten att kontakta LÖF.

Telefon -> Skrivelse
Primärvård

V1308-03585-49 HAP
Organisation

Hänvisas till akutsjukhus, inte till primärvård

Anmälaren har tidigare fått blodtransfusion av primärvården. Nu hänvisas han till akutsjukhus för denna behandlingsinsats. Det innebär för honom längre resor samt att han med ett behandlingsbehov som tidigare kunde täckas av primärvården nu belastar akutsjukvården.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse
Primärvård

V1308-03649-49 HAP
Vård och behandling

Missnöjd med läkares undersökning

Anmälaren var missnöjd med läkares undersökning. Han hade inte läst journalen vilket ledde till bristfällig undersökning. Anmälaren vill få erlagd patientavgift tillbaka.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Primärvård V1309-03843-49 HAP Kommunikation	Märkligt bemötande av sjuksköterska Anmälaren hade kontakt med vårdcentral på grund av skadad hand och arm. Då han var i behov av sjukintyg samtalande han med sjuksköterska om inbokning av tid hos läkare. Därvid uppgav sjuksköterskan att läkarintyg kostar 350 kronor. Hon frågade också varför han inte kunde arbeta. Anmälaren riktar synpunkter på denna felaktiga information då intyget i själva verket ingår i kostnaden för läkarbesöket och synpunkter på det sätt som sjuksköterskan påbörjade utredningen av hans arbetskapacitet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1309-04059-62 MEL Ekonomi	Feldebiterad vid husläkarmottagning En man har flera gånger blivit debiterad för läkarbesök när varit på laboratoriet och tagit prover, trots att detta ska vara kostnadsfritt. Husläkarmottagningen har också velat ta betalt för telefonsamtal. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1308-03696-42 JER Vård och behandling	Blir otrevligt bemött, nekades medicin En kvinna känner sig otrevlig bemött av personalen på sin vårdcentral. Kvinnan får inte den medicin hon anser sig behöva och hennes medicinering trappas ner snabbare än vad hon känner att hon klarar av. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skriftlig anmälan väntas.
E-post Primärvård V1308-03552-62 MEL Kommunikation	Får inte sina provresultat En man är missnöjd med sin vårdcentral. Han har tagit prover men får inte resultaten av dessa. Det är också svårt att få kontakt med vårdcentralen. Åtgärd: Inväntar kontakt från anmälaren.
E-post Primärvård V1309-03892-28 ROS Vård och behandling	Lång tid få rätt diagnos En kvinna som genomgått behandling för cancer i munhålan anser att det tog för lång tid att få korrekt diagnos. Under hennes kamp att bli insläppt i vården hann hon på två månader möta sju olika läkare som gav sju olika diagnoser. Då smärtan blev obeskrivlig fick hon tillslut en fantastisk vård på ett akutsjukhus, men resan dit var lång och cancer hade spridit sig. Hon anser att man ska få träffa samma läkare

varje gång man kommer till vårdcentralen, läkaren ska ha tid att lyssna för att kunna dra korrekta slutsatser och det ska finnas möjlighet att ta prover tidigt i processen så att läkaren direkt kan få fakta att basera behandlingen på. Kvinnan skriver detta i förhoppning att det ska bidra till att förändra situationen inom vården så att korrekt diagnos kan ställas tidigare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post**Primärvård**

V1309-03902-44 STE
Vårdansvar

Slussas mellan vårdgivare

En man beskriver hur hans mor slussas runt mellan vårdgivare. Remiss hade skrivits från akutsjukhus med önskan om en utredning. Den första vårdcentralen genomförde aldrig utredningen trots att anhörig frågade upprepade gånger. Slutligen bytte man vårdcentral men den nya hänvisar till att remissen är skriven till den tidigare vårdcentralen. Även frågan om medicineringen av mamman är obesvarad. Det är otänkbart för mamman att återgå till den första vårdcentralen på grund av bemötandet där.

Åtgärd: Rekommenderar anhörig att kontakta verksamhetschefen på den nya vårdcentralen för förslag om hur man kan lösa situationen.

E-post**Primärvård**

V1309-04025-63 BIL

Patienten nekad tolk under läkarbesök

En man har under läkarbesök på vårdcentralen nekats tolk. Mannen upplever sig också talad över huvudet på och att läkaren hittar på olika påståenden om hans mentala hälsa.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

E-post**Primärvård**

V1309-04082-11 CAR
Övrigt

Felaktig diagnos

En kvinna skickar e-post angående att hon vill anmäla sin vårdcentral för felaktig diagnos.

Åtgärd: Ringer anmälaren, informerar om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om LÖF

E-post**Primärvård**

V1309-04115-62 MEL
Kommunikation

Illa bemött av läkare

En kvinna blev illa bemött och skrattad åt under ett läkarbesök.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post Primärvård V1308-03554-59 LAR Organisation	Synpunkter på telefonkö och växelkapacitet En kvinna framför synpunkter på telefonkapacitet och att ha blivit bortkopplat efter väntan i telefonkö. Kvinnan ringde en vårdcentral för att boka akuttid. De anger att de känner till problemet men att de vid kontakt med ansvariga för växeln fått besked om att det inte går att åtgärda. Kvinnan menar att det borde gå att lösa och att systemet är påfrestande, särskilt när man är sjuk, vilket i sin tur kan innebära att man söker vård vid sjukhusens akutmottagningar i stället. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Primärvård V1308-03606-57 HEG Vård och behandling	Vården uppmärksammade inte TBE En man sökte husläkaren med svåra symtom, han fick information om att de möjligtvis orsakades av vitaminbrist. Dagen efter besöket tog sig mannen på eget initiativ till akuten där det konstaterades att mannen hade hjärnhinneinflammation orsakad av TBE. Mannen önskar nu ekonomisk ersättning. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att förvaltningen handlägger hans ärende, han avser att ansöka om ekonomisk ersättning från patientförsäkringen.
E-post Primärvård V1308-03630-55 SKA Organisation	Ej blivit erbjuden tid inom ramen för vårdgarantin En sjuk man kontaktade sjukvårdsrådgivningen och fick rådet att genast kontakta sin vårdcentral. Av vårdcentralen fick han beskedet om en tid först om åtta dagar vilket mannen tyckte var för länge att vänta. Mannen behandlade sina symptom med vanliga värktabletter och läste på förpackningen att han endast får använda dessa i fem dagar. Detta skulle resultera i att han inte kunde använda dessa värktabletter i tre dagar innan han fick hjälp på sin vårdcentral. Mannen är kritisk till att vårdcentralen inte lever upp till kraven gällande vårdgarantins regler. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Primärvård V1308-03670-42 JER Vård och behandling	Antibiotika innan diagnos En kvinna sökte akut vård på en närakut på grund av urinvägsbesvär. Läkaren förskrev antibiotika utan odlingssvar vilket kvinnan ifrågasatte. Läkaren menade att hon själv borde veta vad hon sökte för och vilka symtom hon hade, dessutom får ju kvinnor minst fyra urinvägsinfektioner per år. Kvinnan hade tidigare haft en infektion vilket hon ansåg borde utredas. Varför ska jag betala för ett läkarbesök när jag förväntas ställa min egen diagnos? Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post Primärvård V1308-03685-52 LÖW Övrigt	Rutiner kring recept En man undrar om det är rimligt att vårdcentralen kan kräva att han ska träffa en läkare innan han får sina recept förlängda. Åtgärd: Informerar anmälaren är det är ett rimligt krav då han inte varit på mottagning sedan en längre tid. Anmälaren är nöjd med svaret ärendet avslutas.
E-post Primärvård V1308-03730-42 JER Kommunikation	Ovänligt bemötande vid läkemedelsförskrivning En kvinna upplevde ett oprofessionellt bemötande av husläkare i samband med läkemedelsförskrivning. Läkaren läste i en bok för att finna rätt antal kriterier för antibiotikabehandling vilket inte upplevdes kunnigt. I samtalet nämndes latinska namn på olika saker vilket kvinnan inte förstod. Läkaren hade problem med datorn och svor högt utan att sedan be om ursäkt. Kvinnan fick själv ställa frågor för att förstå vilken åkomma hon hade. Anmälaren vill att verksamhetsansvarig skall känna till händelsen. Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren valt att anmäla händelsen direkt till verksamhetsansvariga.
E-post Primärvård V1308-03748-52 LÖW Kommunikation	Bristande bemötande med mera En kvinna sökte vård på en vårdcentral då hon inte mätte bra. Där fick hon träffa en läkare som ifrågasatte henne och som inte undersökte henne. Hon fick söka vård på en annan vårdcentral i stället. Där man kunde konstatera att kvinnan led av svamp i munnen vilket den första läkaren påstod va orimligt att kvinnan skulle ha. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Primärvård V1309-03838-58 CRE Organisation	Inte fått välja remissinstans En man framför synpunkter på att läkare på vårdcentralen inte velat remittera honom till specialist på sjukhus trots att han önskade det. Läkaren menade att vårdcentralen endast remitterar till sina samarbetspartners. Anmälaren ifrågasätter detta. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post Primärvård V1309-03912-57 HEG Organisation	Nekad operationstid för ganglion i hand En man har smärta och nedsatt rörlighet i handleden. Husläkaren menar att mannen kan vänta på operation en månad då han blir arbetslös och har tid. Mannen ifrågasätter varför han ska gå med svår smärta av det skälet. Han vill opereras omedelbart, även om det medför sjukskrivning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Primärvård V1309-04033-52 LÖW Vård och behandling	Fel behandlad En mamma anser att hennes dotter blivit felbehandlad av en läkare. Hon vill veta vart hon kan anmäla händelsen. Åtgärd: Informerar om de olika klagomålsinstanserna. Anmälaren vänder sig till IVO. Ärendet avslutas.
E-post Primärvård V1309-04120-42 JER Vård och behandling	Felmedicinerades, fick hjärnblödning En kvinna medicinerades med blodförtunnande läkemedel av husläkaren. Plötsligen fick kvinnan svår huvudvärk och undersökning på sjukhus visade hjärnblödning orsakad av felmedicinering av det blodförtunnande läkemedlet. Kvinnan önskar en förklaring och ekonomisk ersättning. Åtgärd: Handläggning pågår.
PSYKATRI	
E-post -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1308-03631-54 HAD Administrativ hantering	Synpunkter på hur psykiatrin hanterat en remiss En kvinna har synpunkter på hur en psykiatrisk mottagning hanterat en remiss. Mottagningen som då var landstingsbaserad och idag har övergått till privatregi inte registrerade ett remissvar från en annan specialistenhet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Psykiatrisk vård V1308-03663-54 HAD Kommunikation	Rutiner gällande bältesläggning En kvinna som blev tvångsvårdad enligt ett LPT-beslut har synpunkter på psykiatrins rutiner gällande hur hårdhänt personalen får vara i samband med bältesläggning. Kvinnan, som hade skurit sig, bemöttes av flera icke förstående personal som höll fast henne med onödig kraft. Hon har även synpunkter på att två manliga ur personalen med en läkares beordrande avlägsnade hennes underkläder trots att det fanns

kvinnlig personal tillgänglig. Hon anser att personalen borde ha lugnat ner henne genom kommunikation för att förebygga incidenten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Psykiatrisk vård**

V1308-03728-54 HAD
Vård och behandling

Nekad psykiatrisk vård, bristfällig delaktighet

En man är missnöjd med att han nekades vård vid en socialpsykiatrisk enhet. På grund av dåligt bemötande ville han byta sin behandlingsansvarig men fick beskedet att enheten inte längre kunde erbjuda honom vård.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Psykiatrisk vård**

V1309-03910-34 ARN
Sekretess och journal

Önskad spärr hos vårdgivare

En kvinna som hade kontakt med en beroendemottagning önskade en spärr gentemot andra vårdgivare. Hon fyllde i en blankett och lämnade till en sjuksköterska. Kvinnan uppsökte därefter en psykiatrisk mottagning och läkaren uppmärksammade då att hon varit patient på en beroendemottagning vilket försvårar hennes möjlighet att få rätt hjälp. Hon undrar om beroendemottagning verkligen har spärrat hennes journaler.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Psykiatrisk vård**

V1309-04093-54 HAD
Vård och behandling

Bristfällig psykiatrisk behandling, tillgänglighet

En man med långvarig psykiatrisk kontakt har allmänna synpunkter på hur psykiatrin fungerar. Han anser att psykiatrin saknar engagemang och ställer snabba diagnoser samt förskriver endast medicinering utan att ge tid för samtal samt vård och behandling. Han anser att dagens psykiatriska heldygnsvården liknar hotell och restaurangverksamheten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Psykiatrisk vård**

V1309-04099-34 ARN
Kommunikation

Bemötande från två läkare

En kvinna har synpunkter på att hon inte blir lyssnad till när hon haft kontakt med läkare inom den psykiatriska vården.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Skrivelse

Läkare har ej lyssnat och gett felaktig info.

Psykiatrisk vård

V1309-03922-54 HAD
Kommunikation

En kvinna anser att en läkare vid en rättspsykiatrisk avdelning inte har lyssnat till henne. Läkaren har hotat med att lägga in kvinnan vid slutenvården. Han har inte uppdaterat hennes vårdplanering och gett dessutom felaktig information. Hon vill byta läkaren.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1309-03779-42 JER
Vård och behandling

Stark medicinering

Anhörig till en man som tvångsvårdades vid en psykiatrisk klinik upplevde att läkaren forskrev för starka läkemedel. Mannen blev kraftigt påverkad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1309-03870-34 ARN
Vård och behandling

Lång väntan på behandling

En kvinna remitterades av husläkaren till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Efter flera månaders väntan framkom det att remissen försvunnit. Efter första läkarkontakten planerades fortsatt behandling hos psykolog. Nu flyttades hon mellan olika köer beroende på om hon var ung vuxen eller vuxen. Väntan på behandling är nu sex månader ytterligare varför det har förflutit ett år innan hon får behandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1309-03852-54 HAD
Övrigt

Oklar framställan

En kvinna har synpunkter på en läkare som har hjälpt till att ta hennes man ifrån henne. I övrigt är framställan oklar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1308-03718-54 HAD
Sekretess och journal

Synpunkter gällande sekretess

En man framför synpunkter gällande sekretess på en beroendemottagning. Mannen undrar om en anhörig har deltagit i ett program på mottagningen. Han önskar också veta om sekretessen även omfattar annan mottagning vid kliniken.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Psykiatrisk vård**

V1308-03556-54 HAD

Känner sig kränkt av bland annat fel diagnos,

En man som vände sig till en psykiatrisk akutmottagning fick

Vård och behandling	<p>en felaktig diagnos av en enligt honom oerfaren underläkare. Underläkaren misstänkte missbruk och anmälde detta till socialtjänsten. Mannen känner sig kränkt då detta har påverkat hans familj. Läkaren har också konstaterat att han kände sig hotad men mannen vet inte varför.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
E-post Psykiatrisk vård V1308-03642-62 MEL Kommunikation	<p>Ej lyssnad till av läkare inom psykiatri</p> <p>En kvinna är missnöjd med en läkare på en psykiatrisk mottagning. Vid ett besök kände sig kvinnan misstolkad och kränkt och upplevde att hon inte blev lyssnad till. En felaktig diagnos ställdes och kvinnans medicinering ändrades utifrån detta.</p> <p>Åtgärd: Kvinnan har själv kontaktat mottagningen med sitt klagomål. Klagomålet registreras hos patientnämnden och kvinnan återkommer vid behov.</p>
E-post Psykiatrisk vård V1308-03713-34 ARN Vård och behandling	<p>Behov av behandling</p> <p>En kvinna som har en utmattningsdepression sedan något år tillbaka och dessutom ett neuropsykiatriskt funktionshinder har synpunkter på att hon inte fått adekvat hjälp på en psykiatrisk mottagning. Kvinnan kunde knappt ta hand om sig själv, inte städa eller fungera i vardagen. Behandlaren ansåg att hon själv skulle ta reda på alternativa behandlingsmöjligheter, vilket var en omöjlighet när hon inte ens kunde betala sina egna räkningar. Hon hade behövt ha mer stöd och hjälp</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
E-post Psykiatrisk vård V1308-03714-54 HAD Vård och behandling	<p>Nekad psykologkontakt, dålig tillgänglighet</p> <p>En kvinna har nekats psykologsamtal av en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Motiveringen var att hon hade en stödperson från en ideell organisation. Kvinnan har tydliggjort för läkaren att stödpersonen inte är terapeut eller psykolog utan enbart volontär. Hon är också missnöjd med kontakten med mottagningen i övrigt och har synpunkter på läkarens tillgänglighet. Hon har bett att få byta mottagning utan att få gehör.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
E-post Psykiatrisk vård V1309-03913-62 MEL	<p>Diagnosbyte och tvångsmedicinering med biverkning</p> <p>En kvinna är missnöjd med att man inom psykiatri ändrat</p>

Vård och behandling hennes diagnos utan utredning och tvångsmedicinerat henne med ett läkemedel hon fått biverkningar av.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post
Psykiatrisk vård

V1309-03938-54 HAD
Vård och behandling

Psykiatri samarbetar ej gällande dotterns vård

En far har synpunkter på att en psykiatrisk avdelning inte samarbetade med honom gällande hans vuxna dotter. Psykiatrin kommunicerade inte heller med dotterns goda man med motiveringen att det inte ingick i deras uppdrag. Han anser att överläkaren verkade för att skapa misstroende gentemot honom samt kapade banden mellan dottern och omgivningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

GERIATRIK

Skrivelse
Geriatrisk

V1308-03622-49 HAP
Vård och behandling

Ingen behandling

Enligt anmälaren fick hon ingen som helst behandling vid geriatriken. En sjuksköterska var otrevlig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Geriatrisk

V1309-04054-42 JER
Kommunikation

Ovänligt bemötande vid läkemedelsförskrivning

En man bemöttes ovänligt och aggressivt av behandlingsansvarig läkare på en geriatrisk mottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post
Geriatrisk

V1309-04112-63 BIL

Frågor gällande geriatrisk vård

En man kontaktar PaNf för en anhörigs räkning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har informerats om möjlighet att ta fram blankett för anmälan om problem i vården och fullmakt för ombud via hemsidan.

TANDVÅRD

**Skrivelse
Tandvård**

V1308-03548-28 ROS
Vård och behandling

Frågor om basundersökning, felbehandling

En man har frågor om vad som ingår i basundersökning numera. Tidigare år gjordes betydligt noggrannare undersökningar. Sökte för ett tag sedan för värk i en tand och tandläkaren slipade ner tanden så att den inte skulle nudda tanden ovanför. Konsekvensen blev att han fick åka till akuten några dagar senare. Därefter fått rotfylla tanden hos annan tandläkare. Han anser att han blivit felbehandlad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Tandvård**

V1308-03557-28 ROS
Vård och behandling

Ingen tagit övergripande ansvar för behandling

En man med kronisk depression har de senaste 10 åren medicinerats med olika antidepressiva läkemedel. Dessa mediciner ger stark muntorrhet som i sin tur bidrar till karies och försämring av tandstatus. Under de senaste åren har han behandlats på flera kliniker till ingen nytta. Behandlingarna har slutat med tandutdragningar. Upplever att ingen tagit det övergripande ansvaret för hans behandlingar och borde ha remitterats till specialist för länge sedan. Han anser sig felbehandlad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Tandvård**

V1309-03952-28 ROS
Ekonomi

Avgift för ofullständig tandbehandling

En man ifrågasätter om han ska behöva betala 2 000 kronor för en påbörjad rotbehandling och mer därtill om han slutför behandlingen. Mannen anser att tandvården får betalt utan att behandla.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om debitering för utförda åtgärder.

**E-post
Tandvård**

V1308-03632-28 ROS
Vård och behandling

Felbehandlad vid rotbehandling

En kvinna blev felbehandlad i samband med en rotbehandling. En del av ett verktyg gick sönder då rotbehandlingsmaterialet skulle tryckas på plats. Verktygsdelen gick att fånga upp och skadade inte tanden. Tandläkaren informerade om att de gjort en avvikelserapport på det inträffade och menade att det inte var ett försäkringsärende då ingen skada inträffat. Hon behövde inte betala för relaterade akutbesök och hon har fått ett bra bemötande hela tiden. Kvinnan undrar om det räcker med att de själva gjort en avvikelse.

Åtgärd: PaNf informerar om att det är verksamheten som ska göra en avvikelse vid inträffad risk i verksamheten. Då patienten inte tillfogats en skada av det inträffade ska inte en anmälan till LÖF göras. Om skada uppkommer vid senare tillfälle på grund av/eller vid misstanke om det inträffade kan en skadeanmälan göras till LÖF.

E-post**Tandvård**

V1308-03675-28 ROS
Vård och behandling

Felbehandlad i tandvården

En kvinna undrar var hon ska vända sig då hon blivit felbehandlad i tandvården.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post**Tandvård**

V1309-03786-28 ROS
Ekonomi

Ersättning för felbehandling

En kvinna undrar vilka ersättningsanspråk hon kan kräva av tandläkaren efter en felbehandling. En nygjord tandbro måste göras om på grund av en ofullständig nygjord rotbehandling. Den rotbehandlade tanden togs senare bort då kvinnan hade besvär, men det visade sig vara fel tand som togs bort. Kvinnan har även debiterats för ett uteblivande från en tid som hon aldrig fått en kallelse till.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post**Tandvård**

V1309-03925-28 ROS
Vård och behandling

Besvär efter tandborttagning

En kvinna har kvarstående besvär med smärta efter borttagning av en visdomstand. När hon dricker och äter kallt så uppstår kraftiga ilningar, så nu kan hon bara äta på ena sidan. Hon är rädd för att besvären ska sprida sig och undrar vad hon ska göra.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post**Tandvård**

V1309-03926-28 ROS
Vård och behandling

Felaktig behandling

En kvinna fick en tand åtgärdad provisoriskt för snart ett år sedan. Hon fick därefter en tid för rotbehandling. Efter en månad gick tanden sönder och kvinnan valde att inte uppsöka den som utfört behandlingen då hon ansåg att hon blivit felbehandlad. Kvinnan undrar om hon fick en felaktig behandling.

Åtgärd: PaNf informerar om att stora kariesangrepp gör tanden skör varför det inte är ovanligt att emaljen spricker. En provisorisk lagning har ingen garanti utan är en åtgärd inför en permanent behandling. Hänvisar kvinnan att kontakta tandvården för att få tanden åtgärdad och mer information kring behandlingen som tidigare utförts.

E-post
Tandvård
V1309-04117-28 ROS
Ekonomi

Betalning för ofullständig protes

En kvinna har uppsökt tandvården då hon behövde en ny tandprotes. Hon tog upp specifika önskemål och klargjorde att hon inte ville ha proteserna om inte kraven gick att uppfylla. Tandläkaren uppgav att tandproteserna skulle utföras enligt kvinnans önskemål och försäkrade att höra av sig om det skulle visa sig att det inte gick. När hon kom till mottagningen för att hämta ut proteserna såg hon att den inte alls uppfyllde de krav hon önskat. Tandproteserna kostar flera tusen kronor och hon har ingen användning för dem så som de är utförda. Hon vill inte ta emot proteserna och undrar om tandvården har rätt att debitera trots överenskommelsen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post
Tandvård
V1308-03668-30 CAL
Rådgivn/Inform/Hänv

Frågor kring journalkopia

En kvinna undrar hur hon kan få en kopia på sin journal inom tandvården. Hon undrar vidare även vad det kostar.

Åtgärd: Informerar om rätten till journalkopia enligt TF och PuL och de olika avgifterna.

SPECIALISTVÅRD

E-post -> Skrivelse
Specialistvård
V1308-03550-57 HEG
Administrativ hantering

Lång tid för remiss att komma fram

En kvinna besökte ortoped i specialistvård och det bestämdes att ortopeden skulle remittera kvinnan till handkirurg. Remissen kom aldrig iväg, kvinnan ringde flera gånger för att påminna. När remissen slutligen kom fram efter 6 månader var den inte giltig p g a att det gått för lång tid.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Specialistvård
V1308-03608-30 CAL
Sekretess och journal

Journal spärrades inte trots önskan

En kvinna opererades hos en ortopedspecialist och hon önskade att journalen skulle spärras så att andra vårdgivare inte kunde läsa dokumentationen. Trots ett flertal påminnelser har kvinnan inte fått bekräftelse på att journalen nu är spärrad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Specialistvård
V1308-03726-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter injektioner i fot

En kvinna var på behandling för smärtor i fötterna hos ortoped i specialistvård. Läkaren gav någon form av injektioner vilket resulterade i att kvinnan fick mer besvär och hon har nu svårt att gå.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1309-03846-49 HAP
Kommunikation

Bristfällig information till patienten

Anmälaren blev av primärvården remitterad till ögonmottagning för att erhålla insatser som var medicinskt motiverade. Vid det första besöket vid ögonmottagningen får anmälaren av läkare informationen att operation i enlighet med remissen ska ske. När anmälaren kommer till mottagningen för att bli opererad får han av annan läkare information om de risker som operationen kan medföra samt informationen att vid denna operation ska man bara åtgärda ena ögat, det andra ögat ska åtgärdas vid ett annat tillfälle och då ska kostnaden bli 3 700 kr.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1309-04032-49 HAP
Vård och behandling

Får inte byta hörapparat

Anmälaren besökte en hörselmottagning. Efter tester utvaldes hörapparat. Den fungerade inte tillfredsställande. Mottagningen försökte att förbättra apparaten. Men problemen bestod. Mottagningen uppgav senare att problemen inte gick att åtgärda.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1308-03725-57 HEG
Vård och behandling

Ville inte delta i kvalitetsregister - nekad rehab

En kvinna remitterades till smärtrehabilitering. I samband med första besöket fick kvinnan mängder med papper att fylla i bl a till ett kvalitetsregister och till en studie. Kvinnan ville inte lämna information till varken det ena eller det andra och efter en lång diskussion blev kvinnan avvisad från mottagningen. Kvinnan uppgav att det kändes som om personalen var mer intresserad av svaren på frågorna i pappren än hennes hälsa. Hon ifrågasätter att hon var tvungen att fylla i dessa papper för att få vård.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1309-04095-57 HEG
Vård och behandling

Ifrågasätter sjukgymnastens råd och behandling

En kvinna med medfödd CP-skada fick en whiplash-skada och genomgick rehabilitering hos sjukgymnast under en 8-veckorsperiod. Sjukgymnasten ställde väldigt personliga frågor som anmälaren upplevde irrelevanta och hon kände heller inte någon förbättring av nacksmärtan. Efter avslutad rehabilitering vände sig kvinnan till annan sjukgymnast och fick mycket snabbt lindring av besvären. Anmälaren ifrågasätter den första sjukgymnastens val av behandling.

	Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Specialistvård V1308-03683-57 HEG Kommunikation	Synpunkter på ultraljudsundersökning Anmälaren framför synpunkter på bristande delaktighet vid en ultraljudsundersökning i specialistvården. Åtgärd: Då anmälaren inte vill att anmälan sändes till vårdgivaren avslutas ärendet i befintligt skick.
Skrivelse Specialistvård V1308-03734-44 STE Vård och behandling	Bristande behandling En man blev omlagd i hemmet efter ett större ortopediskt ingrepp. Såret blev fortsatt sämre och en större rensning av såret blev nödvändig. Förbandsmaterialet hade inte använts på rätt sätt och omlägningsintervallet hade ändrats. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1308-03692-44 STE Vård och behandling	Resultat efter operation En kvinna har opererats i ryggen men läkningen har inte varit tillfredställande. Kvinnan behöver få svar på frågor om hur hon kan påverka sin komplicerade situation då fortsatt behandling är begränsad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1309-03828-57 HEG Vård och behandling	Nekad operation av ögonen En man med mångåriga besvär från sina ögon vårdplaneras för operation av grå starr. Vården önskar att mannen har en anhörig eller vän med sig till förundersökningen och operationen. Då mannen inte kan uppge något namn har han fått information om att operationen inte blir av. Åtgärd: Anmälaren har varit på besök hos ögonläkaren som konstaterade att synen är så god att operation inte är nödvändig. Anmälaren önskar att ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1309-03827-59 LAR Vård och behandling	Brister i information om undersöknings svar En kvinna har synpunkter på att hon fått fel information på en röntgenundersökning hon gjorde för nio månader sedan. Hon fick svar att röntgen inte visade något, nu nio månader senare e-postar hennes läkare och hon får besked om att hon har vätska i hjärnan. Att vara obehandlad så länge har fått stora konsekvenser för henne, bland annat i form av yrsel, huvudvärk och försämrad syn.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post**Specialistvård**

V1309-03858-59 LAR
Vård och behandling

Komplikationer efter ingrepp

En man framför att komplikationer uppstått efter ett ingrepp och vill klaga. Ett relativt enkelt ingrepp fick inte önskat resultat. Mannen påtalade detta men fick inte gehör. Har efteråt besökt andra vårdinrättning för kompletterande stygn, antibiotika för infektion i området och då fått uppgift om att det hela bör göras om för att få ett mindre störande ärr bland annat. Mannen vill få detta gjort kostnadsfritt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post**Specialistvård**

V1308-03709-52 LÖW
Vård och behandling

Brister i vården

En vuxen dotter vars mamma avlidit i hjärt-kärlsjukdom anser att vården inte gjort sitt yttersta för att hennes mamma skulle slippit dö i denna sjukdom. Dessutom klagar hon över informationsbristen från vårdens sida.

Åtgärd: Anmälaren och hennes pappa ska ha ett möte senare i veckan. Ingen vidare åtgärd. Information har givits om klagomålsinstanserna. Ärendet avslutas.

E-post**Specialistvård**

V1309-04119-42 JER
Vård och behandling

Brister i medicineringen, blev sövd

En kvinna planerades för tarmundersökning på en specialistklinik och upplevde att läkaren inte lyssnade på hennes önskemål om smärtlindring. Kvinnan blev sövd utan att kommunicera det med henne innan behandlingen. Vid uppvaknandet blev hon örfilad för att vakna. Hur mycket narkos fick jag? Varför lyssnade inte läkarna? Bemötandet och omvårdnaden var inte optimal. Ingen hjälpte kvinnan till toaletten efter uppvaknandet, något allvarlig kunde ha hänt menar hon.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post**Specialistvård**

V1309-03805-58 CRE
Kommunikation

Missuppfattningar och brister i bemötandet

En man framför synpunkter på missuppfattningar som uppstått efter telefonkontakt med läkare och sjuksköterska på en ortopedisk specialistmottagning. En sjuksköterska har även varit otrevlig mot anmälaren.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post Specialistvård V1309-04030-63 BIL Vård och behandling	Komplikationer efter operation i foten En kvinna har drabbats av besvär efter operation i foten, besvären påverkar hennes livskvalitet avsevärt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
E-post Specialistvård V1309-03942-57 HEG Vård och behandling	Nekad besökstid efter remiss från utlandet En man med ögonbesvär fick remiss till ögonläkare från en optiker utomlands. Ögonsjukhuset accepterade dock inte remissen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Specialistvård V1309-04052-49 HAP Kommunikation	Bristande information Anmälaren anser att audionomen vid hörselmottagningen gav felaktig information om sortimentet av hörapparater som man har tillgång till genom avtal med landstinget. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Specialistvård V1309-03904-42 JER Rådgivn/Inform/Hänv	Vaccinerad med fel vaccin En kvinna har låtit vaccinera sitt barn på en vaccinationsmottagning. Senare framkom det att barnet fått fel vaccin. Åtgärd: Handläggning pågår.
ÖVRIG VÅRD	
E-post -> Skrivelse Övrig vård V1309-04050-62 MEL Kommunikation	Otrevligt bemötande från läkare En kvinna hör av sig angående en vän som har synpunkter på en läkare som skrikit åt henne under ett besök. Kvinnan undrar vilken hjälp hennes vän kan få från patientnämnden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och hur hennes vän kan få hjälp om hon vänder sig till patientnämnden. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse Övrig vård V1309-04123-49 HAP Organisation	Lång väntan på undersökning Anmälaren har under en längre tid plågats av magsmärtor. Anmälaren är remitterad till undersökning, men är ännu inte

kallad till denna undersökning. Anmälaren anser att hon har fått vänta alldeles för länge.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Övrig vård

V1308-03619-30 CAL
Rådgivn/Inform/Hänv

Önskar att få journalkopia

En kvinna önskar att få kopia på sin journal från den sammanhållna journalföringen. Hon önskar journalkopiorna för att se varför man har missat hennes cancer.

Åtgärd: Informerar anmälaren att hon måste kontakta varje vårdgivare/vårdenhet för att få sina journalkopior. Informerar även om PaNf, IVO och LÖF.

Skrivelse
Övrig vård

V1308-03658-57 HEG
Organisation

Lång väntan på ambulans vid flera tillfällen

En man insjuknade med hög feber och hans hustru kontaktade SOS Alarm. Trots att mannen var mycket medtagen dröjde ambulansen två timmar. Det blev så en snabb utskrivning från akuten, men mannens feber steg återigen och kvinnan kontaktade SOS Alarm på nytt. Denna gång väntade mannen mer än en timme på ambulans och kvinnan ringde flera gånger för att påminna om transporten. Kvinnan ifrågasätter prioriteringen som SOS Alarm gjorde.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Övrig vård

V1309-03792-55 SKA
Kommunikation

Otrevligt bemötande

En kvinna som kontaktade Vårdguiden blev mycket otrevligt bemött av en sjuksköterska och fick inte möjlighet att framföra sitt ärende då hon blev avbruten hela tiden. Trots att hon själv talade i god ton och försökte förklara sitt ärende fick hon till svar att "jag kan inte hjälpa dig för sitter bara i telefon". Samtalet slutade med att sjuksköterskan lade på luren.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Övrig vård

V1309-03840-57 HEG
Vård och behandling

Ambulans körde inte sjuk kvinna

En kvinna besökte vårdcentralen och det konstaterades att hon hade väldigt högt blodtryck. Husläkaren sände remiss till akutsjukhus. Kvinnan kontaktade SOS Alarm hemifrån som sände en ambulans. Men ambulansen vägrade köra kvinnan som till slut fick hjälp av en granne. Kvinnan ifrågasätter beslutet att inte köra henne till sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Övrig vård V1309-03834-58 CRE Kommunikation	Brister i personalens bemötande, ej lyssnad till En kvinna framför synpunkter på brister i personalens bemötande vid en röntgenundersökning. Röntgenläkaren lyssnade inte när hon förklarade att hon hade svårt att röra sig och han svarade inte på hennes frågor. Åtgärd: Handläggning pågår. Otrevligt bemött i samtal med Vårdguiden
E-post Övrig vård V1308-03671-62 MEL Kommunikation	En man hörde av sig till Vårdguiden för medicinsk rådgivning efter en olycka. Mannen kände sig otrevligt bemött, blev inte lyssnad till och fick höra att han skulle "ringa nykter" nästa gång. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Övrig vård V1308-03708-62 MEL Sekretess och journal	Frågor om journal En kvinna undrar hur hon kan få ut ett registerutdrag över besök i vården. Hon undrar också hur hon kan spärra sin journal från sammanhållen journalföring. Åtgärd: Kvinnan informeras om att hon kan vända sig till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och begära ut ett utdrag ur Gemensamt Vårdregister för att se vilka vårdgivare hon besökt. För att spärra sin journal gentemot andra vårdgivare, informeras hon om att hon vänder sig till respektive vårdgivare och begär en spärr. Ärendet avslutas.
E-post Övrig vård V1309-04083-11 CAR Övrigt	Anmälan En man skickar e-post angående att han vill ha en handläggare så fort som möjligt. Åtgärd: Ringer upp. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer att skriva
E-post Övrig vård V1308-03604-30 CAL Rådgivn/Inform/Hänv	Remissregler En kvinna undrar om det finns någon regel/lag inom sjukvården att man inte får mer än två remisser. Åtgärd: Kvinnan informeras om att det inte finns någon regel/lag inom sjukvården om att man inte kan få mer än två remisser. Däremot får inte samma remiss skickas till flera mottagare.

E-post Övrig vård V1308-03605-59 LAR Rådgivn/Inform/Hänv	Fråga om PaN startar utredningar på eget initiativ En man undrar om patientnämnden startar utredningar på eget initiativ om vi till exempel får höra talas om missförhållanden inom vården. Åtgärd: Anmälaren har fått svar via e-post, efter att han meddelat att frågan var av allmän karaktär. Ärendet avslutas.
E-post Övrig vård V1308-03687-42 JER Vård och behandling	Medicin saknas i dospåse En man uppfattar att dostjänst missat att lägga i en tablett i hans dospåsar. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Övrig vård V1308-03688-42 JER Rådgivn/Inform/Hänv	Frågor om höftproteser En man undrar om Sverige är medvetna om andra länders problem med vissa höftproteser. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Övrig vård V1309-03826-49 HAP Rådgivn/Inform/Hänv	Söker information Anmälaren uppfattade att läkare i olika remissvar nekade honom vård. Anmälaren uppfattade att läkare inte ville ge honom vård. Åtgärd: I samtal med anmälaren visade det sig att läkare i remissvar hänvisat honom till annan vårdgivare som har det vårduppdrag som anmälaren är i behov av. Anmälaren och förvaltningen kom överens om att anmälaren skulle be sin primärvårdsläkare att remittera honom till denna vårdgivare som har uppdraget att ge den vård som anmälaren är i behov av. Ärendet avslutas.
E-post Övrig vård V1309-03974-49 HAP Sekretess och journal	Dokumentation av läkare upprör Läkarens dokumentation upprörde patienten. Åtgärd: När förvaltningen kom i kontakt med anmälaren uppgav denne att frågan fått sin lösning. Ärendet avslutas.
E-post Övrig vård V1309-04010-30 CAL Rådgivn/Inform/Hänv	Undrar vem som har läst journal En man undrar hur man kan se vem som har läst hans journal

	Åtgärd: Informerar om att man kan begära logglistor hos vårdgivaren.
E-post Övrig vård V1309-04031-57 HEG Vård och behandling	Ordination av träningsredskap En kvinna med svår artros i båda knäna är ordinerad träningscykel hemma. Hon har talat med flera sjukgymnaster som inte vet hur hon kan få låna/hyra en. Åtgärd: Undertecknad lämnar anmälaren den information som finns i Hjälpmedelsguiden, dvs motions/träningscykel är ett egenansvar och brukaren köper själv. Ärendet avslutas.
E-post Övrig vård V1309-04081-11 CAR Övrigt	Vill anmäla läkare En kvinna ringer och vill anmäla en läkare som hon anser inte tar sitt vårdansvar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar PaN-blankett för anmälan.
E-post Övrig vård V1309-04085-11 CAR Ekonomi	Önskar ersättning En kvinna skickar e-post med en förfrågan om ersättning för sveda och värk. Åtgärd: Informerar om LÖF och deras hemsida med blanketter och information. Ärendet avslutas.
E-post Övrig vård V1309-04111-49 HAP Rådgivn/Inform/Hänv	Frågor om inloggningsuppgifter Anmälaren frågade hur man kan ta del av uppgifter om vilken personal som läst journalen. Åtgärd: Informerade om PUL och att det finns ansvarig personal för dessa frågor hos vårdgivarna. Ärendet avslutas.