

Anmälan av inkomna ärenden under tiden 2014-01-21 – 2014-02-10

Ärendet

Ärendet innehåller förteckning över inkomna ärenden under rubricerad period d v s efter den föregående förteckningen som presenterades vid nämndsammanträdet den 11 februari 2014.

Nyinkomna ärenden den aktuella perioden var totalt 340 varav 111 skriftliga, 190 per telefon och 39 e- post ärenden.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga:

1. Förteckning över inkomna ärenden under tiden 2014-01-21—
2014-02-10



AKUTSJUKHUS

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1401-00326-52 LÖW
Kommunikation

Bristande bemötande och bristande diagnos

En mamma sökte vård för sitt lilla barn som varit febrig och hängig i flera dagar. Mamman sökte först vid vårdcentralen, någon dag senare vid en närakut som skrev en remiss till barnsjukhuset. Där möttes mor och barn av en stressad läkare som undersökte barnet mycket raskt och knappt lät mamman komma till tals. Läkaren ansåg att hon inte kunde hitta något. Dagen därpå söker mamman på nytt vid vårdcentralen. Då konstaterades att barnet led av halsfluss.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1401-00234-63 BIL
Vårdansvar

Komplext vårdbehov

En kvinna framförde synpunkter på att hon kommer att förlora sin fasta vårdkontakt om en omorganisation av vården genomförs.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1401-00368-52 LÖW
Vård och behandling

Komplikationer efter behandling

En pojke hade brutit skenbenet och benet gipsades. Pojken uppsökte vården på nytt då hälen värkte och gipset var för stort. Det visade sig sedan att han hade ett stort blåmärke på hälen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1402-00568-63 BIL
Vård och behandling

Bristande behandling och bemötande

En kvinna upplevde bristande behandling och bemötande i samband med ett missfall. Vården upplevdes gå emot sina egna rutiner. Kvinnan upplevde att hon riskerade att skadas av vården då hon har kroniska sjukdomar som kan orsaka ytterligare komplikationer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1402-00425-63 BIL

Suturer kvar efter operation

En kvinna hade besvär med kvarlämnade suturer efter en operation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1401-00279-59 LAR
Organisation

Ifrågasätter prioritering & väntan vid akutbesök

En man hänvisades till akutmottagning och "remiss" skickades från Vårdguiden. Mannen gick därifrån efter cirka fem timmar, vilket han talade om för en person i kassan som uppgav att hon inget kunde göra. Mannen är upprörd över att han fick vänta och nyanlända patienter togs emot för undersökning före honom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1401-00227-63 BIL
Vård och behandling

Komplikationer efter blodtransfusion

En man drabbades av komplikationer i samband med en blodtransfusion.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1401-00389-59 LAR
Vård och behandling

Ifrågasätter bedömning vid akutbesök

En anhörig drabbades av kramper och kräkningar och fick ambulanstransport till akuten. Vid undersökning konstaterades att mannen såg pigg ut och hade bra värden. Den anhörige motsatte sig att skicka hem mannen, vilket ändå blev beslutat. Väl hemma återkom kramper, kräkning och mannen blev okontaktbar. Ambulans tillkallades för färd till akuten. Denna gång lades mannen in på avdelning efter bedömning av en annan läkare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1401-00395-63 BIL
Organisation

Bokade undersökningar avbokas utan förklaring

En man framförde synpunkter på lång väntetid och att bokade undersökningar avbokats utan förklaring.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1401-00401-52 LÖW
Vård och behandling

Missat diagnos med mera

En man drabbades av en blodpropp för några år sedan. I höstas påbörjades en läkemedelsbehandling för att få bort blodproppen. Nu har det dock konstaterats att proppen inte kan lösas upp och mannen kommer att ha kvar den resten av sitt liv.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Akutsjukhus V1402-00451-44 STE Omvårdnad	Bristande omvårdnad En make beskriver sin nu avlidna hustrus tid på ett akutsjukhus. Vårdavdelningen hade ett bristande bemötande, en bristfällig miljö, fysiskt och psykiskt, samt fallerande personlig omvårdnad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1401-00250-58 CRE Vård och behandling	Brister i bemötandet, omild behandling En kvinna framför synpunkter på brister i bemötandet och behandlingen från en undersköterska efter en ljumskoperation på ett sjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1401-00270-58 CRE Kommunikation	Brister i bemötandet och behandlingen En kvinna framför att en sjuksköterska på en akutmottagning gett en injektion på fel sätt samt att hon nonchalerade henne när hon påtalade att det var väldigt smärtsamt. Behandlande läkare däremot menade att det inte skulle göra så ont utan att sjuksköterskan nog kommit åt en nerv. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1401-00334-44 STE Ekonomi	Ekonomifråga samt bristande information En man genomgick kirurgi och efter utskrivningen blev han tvungen att åka tillbaka till sjukhuset. På grund av att han inte fått rätt information åkte han till akuten där personalen inte visste att patienten skulle ha skickats direkt till vårdavdelningen då han återkom så snabbt efter sin operation. Besöken på akuten innebar en merkostnad för honom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1401-00346-49 HAP Vård och behandling	Inställd operation Anmälaren hade värk en längre tid. Transporterades liggande till olika vårdgivare för undersökning. Beslut om operation fattades. Patienten blev inskriven vid sjukhus och förbereddes för operation. Just innan han skulle opereras fick han information om att operationen skulle ställas in. Anmälaren är kritisk mot resursslöseri och ineffektivitet inom vården. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Akutsjukhus V1401-00347-44 STE Vård och behandling	Komplikation efter operation En man opererades i buken och hans urinblåsa punkterades av misstag. Skadan konstaterades efter ett dygn då den orsakat stor smärta. Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger och skickar information om Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag. Anmälaren anser inte att något skriftligt svar behövs från kirurgkliniken. Ärendet avslutas i befintligt skick.
Skrivelse Akutsjukhus V1402-00484-52 LÖW Vård och behandling	Komplikationer och ersättningskrav En kvinna genomgick en operation som misslyckades. Hon vill ha en förklaring till detta och hon vill ha ersättning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1401-00282-49 HAP Omvårdnad	Lämnades utanför sjukhuset Äldre man faller och skadar sig. Han uppsökte sjukhus. Han blir inskriven vid ortopedi. Efter en tid vill han bli utskriven, trots skador. Han ville få hjälp att komma hem. Vakter tillkallades. Vakterna förde ut honom från sjukhuset, de placerade honom vid ett staket ute vid gatan. Anhörig kom till sjukhuset och fann honom vid gatan. Den anhörige och mannen riktar i skrivelsen kritik mot att vakterna var bryska när de förde ut honom från sjukhuset och att de lämnade honom vid gatan utan att se till att han kom hem. Mannen är även kritisk till att personalen vid sjukhuset inte säkerställde att han fick vård för sina skador. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1401-00328-49 HAP Vård och behandling	Värk efter operation Anmälaren genomgick operation av höften. Hon fick betydande besvär, bland annat värk och svårt att gå. Hon har under fyra år påtalat detta för mottagningen. Senare bedömde en ortoped att patienten var i behov av ny operation. Sådan genomfördes och anmälares livskvalitet ökade betydligt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1401-00409-49 HAP Vård och behandling	Missad diagnos Enligt anmälan ramlade anmälaren med sin cykel. Hon uppsökte sjukhus och genomgick där röntgenundersökning. Hon fick beskedet att hon inte var skadad. Senare uppdagades att hon hade skador i knät. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1401-00247-52 LÖW
Vård och behandling

Nekad behandling

En kvinna har genomgått en bröstplastik efter genomgången bröstcancerbehandling. Operationen misslyckades och kvinna önskar en omoperation då det är misslyckande. Vården vill dock inte genomföra operationen då hennes besvär är av kosmetisk art.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1402-00541-59 LAR
Organisation

Synpunkter på organisation

En kvinna ifrågasätter väntetiden för könskorrigering operation efter beslut från rättsliga rådet, samt juridisk fastställelse könsmissigt. Vidare ifrågasätter hon gången gällande när bröstimplantat kan fås. Kvinnan framför också synpunkter rörande organisatoriska, ekonomiska och personella resurser för detta och påtalar långa kötider till kliniken. Hon föreslår ändringar i riktlinjer/rutiner och möjlighet att remittera utomläns eller att ge vård utomlands för att minska kötiden. Kvinnan hänvisar också till yttrande i tidigare ärende samt e-postkommunikation med berörda som delvis hänvisar till organisatoriska faktorer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1401-00273-63 BIL
Kommunikation

Bristande information

En kvinna framförde synpunkter på information om resultat av undersökningen. När kvinnan en tid senare försökte få svar på frågor rörande undersökningen blev hon avsnäst av en kvinna i telefon.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1401-00317-59 LAR
Vård och behandling

Ofullständig medicinsk abort

En kvinna genomgick en medicinsk abort vid en mottagning på akutsjukhus. Vid efterkontroll i primärvården konstaterades att kvinnan fortfarande var gravid vilket ledde till ytterligare och mer omfattande abort. Kvinnan har synpunkter på rutiner, hur hon bemöttes och vilken information hon erhöll och framför också några förslag på förbättringar utifrån sin erfarenhet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Akutsjukhus**

V1402-00444-59 LAR
Kommunikation

Ändrad narkos vid operation fick följder

En kvinna hade inför operation informerats om att hon skulle sövas, på operationsdagen fick hon information om risken för inkontinens samt att hennes blodtryck var högt. I

operationsrummet informerades om att hon inte skulle sövas. Kvinnan hade högt blodtryck och svårt att andas. Hon förklarade panikkänslor och ett inferno av tankar för sjuksköterskan som gav mer lugnande. Detta har lett till kvarvarande sömnsvårigheter och oro inför kommande operation. Kvinnan undrar varför hon inte sövdes som avtalat och om det har något med hennes ålder att göra.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1401-00330-49 HAP
Kommunikation

Fick inte hjälp att komma i kontakt med dotter

Anmälaren blev kontaktad av sin minderåriga dotter. Hon var på sjukhus. Hon var där som besökare. Hennes mor var inlagd på sjukhuset. Dottern fick inte stanna kvar över natten. Det var sent på kvällen. Pappan anlände till receptionen, uppgav att han skulle möta sin dotter som inte fick vara kvar på sjukhuset under natten. Receptionen frågade efter moderns personnummer. Pappan kunde födelsedatum, men inte de fyra sista. Personalen vid receptionen uppgav då att det inte skulle gå att lokalisera var dottern och hennes mor befann sig. Enligt anmälan kunde pappan dock se att personalen utifrån födelsedatum kunnat lokalisera patienten. Pappan uttryckte sin besvikelse verbalt. Vakt tillkallades och han blev utknuffad. Sedan kom han dock i kontakt med sin dotter. Pappan anser att bemötandet delvis grundar sig på diskriminering.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1402-00485-54 HAD
Vård och behandling

Nekad rätt behandling samt dåligt bemötande

En man har synpunkter på att han inte fått rätt behandling vid en specialistavdelning vid ett sjukhus. Han har också synpunkter på en läkare som var otrevlig och aggressiv och ville göra ett ingrep som mannen inte var villig till. Läkaren blev arg och sa att han skulle ut ur hans rum om han inte lyssnade på honom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1401-00311-52 LÖW
Organisation

Lång väntetid med barn på akuten

En pojke svimmade hemma och mamman följde med till akuten. De fick vänta i sex timmar och mamman menade att pojkens symtom inte togs på allvar av läkaren.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1401-00267-57 HEG Vård och behandling	Felaktig diagnos fördröjde rätt behandling En man åkte akut till sjukhus flera gånger under ett års tid. Trots mannens påpekanden valde läkarna att inte undersöka hjärta och lungor utan magen och tarmarna. Mannen kände sig allt sjukare, men läkarna nonchalerade mannens synpunkter. Slutligen röntgades mannens lungor och då upptäcktes att mannen hade vatten i lungorna. Mannen har begärt ut journaler och ser många felaktigheter. En av klinikerna vägrade att lämna ut journalkopior trots flera påpekanden från mannen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1401-00356-63 BIL Kommunikation	Bristande bemötande En man framförde synpunkter på bristande bemötande i samband med ett läkarbesök. Mannen beskrev att läkaren bara beklagade sig över sin arbetsbörda och inte lyssnade till hans besvär. Mannen skulle blivit remitterad för vidare undersökning men fick ringa och påminna om remissen en månad senare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1401-00362-62 MEL Administrativ hantering	Ingen kallelse för provtagning och inget provsvar En kvinna har vid två tillfällen fått veta att hon ska ta prover. Någon kallelse för provtagning kom dock aldrig och efter lång väntan har kvinnan själv vänt sig till provtagningen och fått veta att hon finns registrerad där för att hon ska ta prover. Kvinnan har synpunkter på att proverna blev tagna först när hon själv vände sig till provtagningen och att hon inte fått någon kallelse för detta. Hon har inte heller fått resultatet från en av provtagningarna med motiveringen att hennes läkare har slutat. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1401-00293-59 LAR Organisation	Vård inom vårdgarantin, komplikationer En kvinna framför synpunkter för anhörigs räkning rörande komplikationer på grund av försenad operation. Händelseförloppet beskriver flera besök vid olika enheter till följd av de komplikationer som uppstått bland annat som konsekvenser av den långa väntetiden. Komplikationerna i sin tur har inneburit att planerade åtgärder inte har genomförts och anmälaren framför synpunkter på att det under tiden inte heller förekommit någon uppföljning från någon av enheterna. Anmälaren ifrågasätter slutligen följsamhet till vårdgarantin och efterlyser patientens säkerhet och trygghet. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1402-00457-52 LÖW Vårdansvar	Lång vänta på ingrepp med mera En kvinna väntar sen sommaren förra året på att få en ryggmärgsstimulering utförd. Hon har sedan tidigare en shunt inopererat som börjat ställa till med besvär och shunten behöver tas bort. Kvinnan bollas runt och ingen vill hjälpa till med vare sig det ena ingreppet eller det andra. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1402-00580-49 HAP Vårdansvar	Brister i uppföljning och vårdplanering Anmälaren var senast i kontakt med mottagningen för över tre veckor sedan. Då var hon på återbesök. Sjukhuset hade under en längre tid missat en cysta som orsakat svåra plågor för anmälaren. Inför detta återbesök hade ett annat akutsjukhus identifierat cystan. Vid återbesöket beslutades om operation. Förra veckan genomgick anmälaren ny magnetrontgen. Anmälaren har just nu varit i kontakt med sjukhuset och fått följande information: hennes läkare har inte sedan senaste återbesöket läst journalen, läkaren vet inte vilket resultat som senaste magnetrontgen visar. Läkaren har inte varit på sjukhuset de senaste tre veckorna, då han tjänstgör på annat sjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1401-00275-59 LAR Vård och behandling	Lämnade synpunkter och frågor besvaras ej En kvinna skriver efter att hennes far opererades på ett akutsjukhus och avled ett par månader senare av sviterna efter operationen. Kvinnan har skrivit till sjukhuset med en del frågor, framförallt rörande användning av riskanalysverktyg. Kvinnan har inte fått något svar och bifogar de brev och e-postmeddelanden hon skickat som en del av anmälan. Kvinnan önskar svar från akutsjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1402-00567-57 HEG Organisation	Får inte operation inom vårdgarantin Kvinna som har stora besvär med en fot. Husläkaren remitterade till akutsjukhus och kvinnan träffade en ortoped som kunde operera. Denna läkare flyttade till annat sjukhus och kvinnan fick då information om att sjukhuset inte hade någon kunnig fotkirurg. Kvinnan försökte komma till den första ortopediden, men detta var inte möjligt. Kvinnan menar att hon fick bristande hjälp och stöd av akutsjukhuset att söka vidare till annan mottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1401-00277-42 JER Kommunikation	Bemötande under förlossning, läkemedelsbiverkan En kvinna födde sitt första barn på ett akutsjukhus. I slutet av förlossningen blev hon trött och ledsen, men barnmorskan bemötte henne väldigt blygt. Efter förlossningen duschade kvinnan ensam och föll så olyckligt att hon skadade huvudet. Mannen försökte ropa efter personal, men det dröjde lång tid innan någon hjälpte kvinnan till sängen. Kvinnan hade mycket ont i underlivet, men hennes åsikter bemöttes med att så var normalt. Till slut undersöktes underlivet och det konstaterades att en stor infektion uppstått kring stygnen. Då fick kvinnan höga doser läkemedel som resulterade i en svår allergi som krävde akutvård. Akutläkaren konstaterade att doserna var felaktiga. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1401-00296-42 JER Ekonomi	Läkemedelskostnad, informationsbrist En man med ovanlig diagnos behandlas vid en neurologiklinik på ett akutsjukhus. Mannens läkare föreslår en läkemedelsbehandling som är dyr och har efter lång väntan inte fått besked om vem som skall stå för kostnaden. Mannen önskar detta kommenterat av klinikansvariga. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Akutsjukhus V1402-00482-62 MEL Ekonomi	Betalat över frikortsgården En kvinna har betalat en besöksavgift som överskred beloppsgrården för frikort. Hon undrar nu hur hon ska gå till väga för att få tillbaka pengarna. Åtgärd: Informerar om man vänder sig till den vårdgivare man besökt för att få tillbaka det överskjutande beloppet.
E-post Akutsjukhus V1402-00431-59 LAR Vård och behandling	Uteblivna efterkontroller En kvinna beskriver att hon efter att ha opererats följts upp vid enheten i cirka tre år. Nästkommande tre år har hon inte fått fortsatt uppföljning och uppfattar undanlåtande svar när hon frågat varför. Kvinnan framför att hon ej uteblivit eller misskött kontakten och är förtvivlad, har värk och stark oro. Hon har efterfrågat remiss till annan vård men utan resultat. Detta har tårt på kvinnans hälsa och ekonomi. Kvinnan undrar om hon inte har rätt till uppföljning. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post Akutsjukhus V1402-00536-57 HEG Vård och behandling	Nekad behandling på akutsjukhus En kvinna blev rekommenderad av sin vårdcentral att uppsöka akuten då hon hade ett svullet knä. På akuten fick hon genomgå röntgen, blodprover och många manuella undersökningar av läkare, student och sjuksköterska. De kom fram till att inget var skadat i knät och att vätskan tas om hand av kroppen så småningom. Kvinnan är fotbollsspelare på hög nivå och blev besviken över svaret. Läkaren uppmanade henne att ta kontakt med vårdcentralen igen, men där blev hon nonchalant bemött av receptionisten. Kvinnan är arg över det nonchalanta bemötandet och besviken över att hon inte fått hjälp. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Akutsjukhus V1401-00253-63 BIL Kommunikation	Bristande bemötande En kvinna upplevde bristande omhändertagande i samband med ett missfall. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Akutsjukhus V1401-00315-63 BIL Vård och behandling	Obehagliga upplevelser i samband med förlossning En kvinna framförde synpunkter på händelser i samband med födseln av hennes barn. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Akutsjukhus V1401-00367-59 LAR Vårdansvar	Del av behandling fördröjd, önskar besked En kvinna väntade på operation av myom när det uppdagades cellförändringar. Undersökning görs och planeringen var att operera myom först och cellförändringar vid senare tillfälle. Planeringen ändras så att detta sker omvänt, på grund av önskad röntgenundersökning inför myomoperationen. Kvinnan undrar angående vårdgaranti för den förändrade tidigare planeringen och vad hon kan göra för att skynda på processen samt för att kunna få ett besked om när kvarstående operation kan bli av. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Beskriver villkor rörande vårdgarantin applicerat på sammanhanget. Ärendet avslutas.
E-post Akutsjukhus V1401-00384-63 BIL Vård och behandling	Opererad men besvären återkom En man framförde synpunkter på bristande resultat av genomgången operation. Mannens besvär har återkommit och behöver opereras återigen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Akutsjukhus

V1401-00370-44 STE
Vård och behandling

Missad diagnos

En kvinna fick vänta lång tid på en undersökning som sedan visade på långt gången cancersjukdom.

Åtgärd: Svar ges via epost med förslag att kontakta Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag för utredning av eventuell vårdskada.

E-post

Akutsjukhus

V1401-00371-44 STE
Vård och behandling

För tidig utskrivning

En äldre kvinna råkade ut för en fallolycka men fick inte stanna på sjukhuset på grund av platsbrist.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Akutsjukhus

V1401-00400-62 MEL
Rådgivn/Inform/Hänv

Fråga om sjukhus tillhörighet/driftsform

En man undrar om Karolinska Universitetssjukhuset tillhör Stockholms läns landsting.

Åtgärd: Meddelar att Karolinska Universitetssjukhuset tillhör Stockholms läns landsting. Ärendet avslutas.

PRIMÄRVÅRD

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1401-00258-49 HAP
Vård och behandling

Fel diagnos och nonchalans

Anmälaren skriver att läkaren bemöter henne med nonchalans, det händer att han till exempel kommer försent och han verkar vilja skynda i väg från rummet. Han har även gett henne fel diagnos, anser anmälaren.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1401-00274-62 MEL
Organisation

Nekades läkarbesök och blev otrevligt bemött

En kvinna har synpunkter på sin vårdcentral, där hon nekats ett läkarbesök trots att hon blivit uppmanad från en lättakut att kontakta sin vårdcentral för ytterligare utredning. Hon har också blivit otrevligt bemött och fått bristande information.

Åtgärd: Efter att ha inkommit med sin anmälan har kvinnan på egen hand kommit i kontakt med verksamhetschefen på vårdcentralen och fått en ursäkt. Hon önskar därmed ingen handläggning från patientnämndens sida. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse Primärvård V1401-00391-49 HAP Vård och behandling	Fel diagnos Anmälaren uppger att han fick fel diagnos vid läkarbesöket vid primärvården. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1402-00533-62 MEL Administrativ hantering	Remiss kommit bort vid tre tillfällen En kvinna skulle remitteras till en ortoped från sin vårdcentral. Hon har nu fått detta löfte tre gånger utan att remissen har kommit fram till mottagaren. Kvinnan har väntat i två månader. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1401-00230-52 LÖW Kommunikation	Kommunikation + lång väntan på diagnos En kvinna vill klaga på att en läkare på en vårdcentral inte lyssnade på henne. Det tog sex månader innan kvinnan fick diagnos. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1402-00433-42 JER Vård och behandling	Felmedicinering, bemötande En kvinna sökte akut vård på vårdcentralen på grund av buksmärtor. Läkaren bedömde symtomen vara en gynekologisk åkomma och forskrev antibiotika. Hon upplyste läkaren om att hon inte tålde detta preparat och blev då otrevligt bemött. Dagen efter uppsökte hon en gynekolog som uteslöt gynekologisk infektion. Husläkaren utförde aldrig gynekologisk undersökning eller ultraljud. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1402-00442-57 HEG Vård och behandling	Bristande utredning och diagnostik En kvinna med knäbesvär träffade läkare som inte undersökte knät ordentligt och inte sände remiss för röntgenundersökning. Slutligen träffade kvinnan en läkare som remitterade henne vidare och nu har hon fått god hjälp av sjukgymnast. Hon är missnöjd med läkarnas bristande intresse och vilja att utreda hennes besvär. Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**V1402-00534-57 HEG
Vård och behandling

Undermålig behandling hos sjukgymnast

En kvinna fick nackbesvär och kontaktade sjukgymnast på vårdcentralen. Efter undersökning fick kvinnan skriftlig information, men ingen behandling. Hon kontaktade annan sjukgymnast, fick behandling och blev besvärsfri. Kvinnan är besviken över att hon inte fick hjälp av den sjukgymnast hon först tog kontakt med.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**V1402-00574-42 JER
Vård och behandling

Nekades smärtlindring

Anhörig till man framför synpunkter på att mannens husläkare plötsligen avslutat 21 års medicinering med smärtstillande medicin. Mannen upptäckte detta på apoteket. Ingen information gavs innan och nu har han väldigt ont. Anhörig undrar om vården har rätt att göra så.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**V1401-00231-62 MEL
Vård och behandling

Fördröjd diagnos och behandling

En kvinna besvärades under lång tid av blod i urinen och lämnade under ett och ett halvt års tid flera urinprov på sin vårdcentral. När kvinnan till slut remitterades till en urolog visade det sig att kvinnan hade en cysta i urinblåsan som opererades bort. Kvinnan har synpunkter på att cystan inte upptäcktes tidigare och att det dröjde så lång tid innan hon blev undersökt av en urolog.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**V1401-00342-62 MEL
Administrativ hantering

Utebliven remiss

En man med svåra hudutslag besökte en läkare på en vårdcentral vid tre tillfällen och fick varje gång löftet att en remiss skulle skickas till en hudspecialist. Detta skedde inte vid något av tillfällena. Mannen träffade därefter en annan läkare på vårdcentralen som också lovade att skicka remiss till specialisten. Inte heller denna gång gick någon remiss iväg. Först när mannen kontaktade chefen för vårdcentralen skickades en remiss. Då hade mannen väntat i tre månader på att remissen skulle komma iväg. Dessutom tillkom tre veckors väntan för att få komma till hudkliniken.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**V1402-00430-62 MEL
Ekonomi

Nekades återbetalning av patientavgift

En kvinna fick vänta i 45 minuter på sitt läkarbesök vid en vårdcentral. Då kvinnan begärde att få tillbaka besöksavgiften i enlighet med 30-minutersregeln nekades hon hjälp med detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**V1402-00434-44 STE
Vård och behandling

Försenat intyg

En kvinna skriver om ett flertal fysiska problem som sköts av primärvård och olika specialister. Hon har tidigare haft färdtjänst och har bett sin husläkare att få sitt intyg förnyat. Läkaren lovade för cirka ett år sedan att skriva ett nytt intyg men kvinnan har inte fått något. Kvinnan är också inne i en sorgprocess efter att maken avlidit.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren visade att hon hade de kontakter hon behövde för att få vård. Det primära problemet som anmälaren uttryckte var sorgen efter makens död och svårigheterna att kunna röra sig obehindrat. Tid finns hos läkare under dagen. Vi överenskommer att avsluta ärendet i befintligt skick.

**Skrivelse
Primärvård**V1402-00518-44 STE
Vård och behandling

Missad diagnos

En kvinna föll ur sängen på ett vård- och omsorgsboende. Hon undersöktes av läkare men skickades inte på röntgen. Efter flera dagar skickades kvinnan på anhörigas önskan på röntgen och en höftfraktur diagnostiserades.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**V1402-00542-49 HAP
Vård och behandling

Bristande undersökning

Anmälaren anser att läkaren vid primärvården inte undersökte hans besvär tillräckligt noggrant. Han ställer därför frågan om han behöver remiss för att söka kontakt med specialist.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**V1402-00565-63 BIL
Vård och behandling

Bristande bemötande, undersökning och utredning

En kvinna upplevde att läkaren inte tog hennes besvär med knäet på allvar. Kvinnan sökte hjälp vid ett flertal tillfällen utan att utredning av besvären gjordes. Senare visade det sig att kvinnan hade allvarliga problem som kunde behandlas.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1402-00581-44 STE

Felaktig diagnos

En kvinna sökte sin vårdcentral för långvariga smärtor i övre delen av magen. Läkaren gjorde sin bedömning efter undersökning vilket inte överensstämde med patientens känsla och synpunkter. Kvinnan sökte annan läkare som fann cancerceller och en utredning inleddes. Kvinnan avled i cancer kort därpå.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**V1401-00228-58 CRE
Vård och behandling

Felaktig behandling, betydande komplikationer

En man framför att han sökte akut vård på vårdcentralen på grund av en handskada. Läkaren rengjorde inte såret utan sydde endast ihop såret. Dagen efter var mannen tvungen att uppsöka akut vård på sjukhus då handen svullnat upp och han fått 40 graders feber. Skadan har resulterat i bestående men och ett flertal handkirurgiska operationer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**V1401-00235-42 JER
Vård och behandling

Stora mängder läkemedel, beroendeproblematik

En kvinna har vårdats och medicinerats av husläkaren mot sömnsvårigheter under många år. Kvinnan förskrevs sömnmedicin och upplever i dag beroendeproblematik och önskar hjälp av förvaltningen att få hjälp med avgiftning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**V1401-00331-42 JER
Vård och behandling

Avslutade medicineringen, biverkningar

En man medicinerades under många år för sköldkörtelsjukdom. Vid det senaste återbesöket på vårdcentralen avslutade läkaren all medicinering då det inte bedömdes behövas längre. Mannen insjuknade med olika symtom och sökte akut vård på vårdcentralen. En annan läkare påbörjade medicineringen igen då beslutet att avsluta behandlingen var fel. Mannen mår fortfarande dåligt men enligt läkaren skall han bli återställd.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**V1402-00421-52 LÖW
Vård och behandling

Fel diagnos

En mamma söker vård för sin lilla dotter som haft feber i flera dagars tid och är hängig. När hon söker vid vårdcentralen kan läkaren inte hitta något fel på barnet. Det visar sig sedan att barnet hade halsfluss. Mamman är kritisk till att man inte tog några prover för då hade man kunnat sätta in behandlingen

mycket tidigare och barnet hade sluppit gå ner i vikt och vara hängig så många dagar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1402-00507-59 LAR
Vård och behandling

Oprofessionell hantering av utrustning & bemötande

En gravid kvinna ska undersökas med ultraljud. Två barnmorskor försöker hantera apparaten och klarar det dåligt. Under försöken att undersöka kommuniceras att de inte klarar att mäta samt att det inte uppfattar några hjärtljud och det meddelas även att de ska ordna tid för paret vid akutsjukhus i stället. Ingen hänsyn tas till parets reaktioner på det som framförs och ingen information ges. Paret skickas ut i väntrummet och får en tid på sjukhuset två veckor framåt och får sedan gå. De framför att de saknade information och empati från barnmorskorna samt att de upplevde att de var på en löpandebandmottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1401-00266-63 BIL
Administrativ hantering

Listad på VC utan samtycke

En man besökte en vårdcentral på grund av akuta besvär. Mannen listades på vårdcentralen han besökte akut utan hans vetskap och utan samtycke till att så skulle göras. Mannen var sedan länge listad hos en husläkare på vårdcentralen nära hemmet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1401-00353-62 MEL
Kommunikation

Oturellt behandlad och nekad besök

En pappa hör av sig angående sin dotter, som han följde med till en närläkare då hon under några dagar haft smärta i armen. I receptionen blev de oturellt bemötta. Receptionisterna höjde rösten och meddelade att man inte tar emot patienter med smärta. Dottern, som har en medelsvår utvecklingsstörning, tog mycket illa vid sig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1401-00378-44 STE
Kommunikation

Oturellt bemött av distriktsläkare

En kvinna blev oturellt bemött då hon besökte primärvården. Hennes dotter var med vid besöket och är upprörd över det sätt som mamman bemöttes på.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Primärvård V1401-00402-62 MEL Sekreteress och journal	Felaktig faktura och anteckningar i journal En kvinna har fått en faktura från sin vårdcentral gällande ett besök hon inte gjort. En läkare har också gjort anteckningar i kvinnans journal utan att kvinnan har varit där. Anteckningarna visade sig röra en annan patient. Kvinnan undrar om detta beror på slarv eller om det har att göra med att hon tidigare fått sin identitet stulen och att det är någon som utnyttjar denna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1402-00422-49 HAP Vård och behandling	Bristande behandling Anmälaren har synpunkter på bristande behandling av sår vid vårdcentral. Enligt ordination av sjukhuset ska primärvården behandla såren på benen, men enligt anmälaren vill sjuksköterskorna inte göra detta i enlighet med ordinationen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1402-00516-59 LAR Kommunikation	Felaktiga uppgifter om läkares närvaro En kvinna behöver förlängt läkarintyg och har tidsfrist från Försäkringskassan. Kvinnan kontaktar mottagningen flera gånger för att få hjälp och helst tid till sin läkare. Hon informerades om att läkaren inte är på plats förrän en viss dag. Kvinnan besöker den öppna mottagningen för att via annan läkare få hjälp med sjukintyget. Väl där ser hon att hennes läkare är i tjänst och frågar hur det kommer sig att hon fått information om motsatsen. Kvinnan blir illa berörd eftersom hon i kontakt med Försäkringskassan framfört att läkaren inte var tillgänglig och att de därmed kan tro att hon farit med osanning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1402-00517-59 LAR Administrativ hantering	Odling skickades ej En kvinna skulle få provsvar och besked om eventuell antibiotikabehandling inför utlandsresa. Kvinnan misstänkte själv att det rörde sig om halsfluss och hade fått besked att annat provsvar visade liknande lunginflammationsvärde. Odlingssvar hade dock ej kommit före resan varför hon rekommenderades att söka vård under resan vid behov. Vid kontakt med mottagningen efter resan visar det sig att provet aldrig skickats vilket kvinnan ber att få framföra och få respons på. Hänvisas då att kontakta patientnämnden. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Primärvård V1402-00527-49 HAP Kommunikation	Läkaren kommunicerar inte provsvar Anmälaren lämnade blodprov vid primärvården för över en vecka sedan, men fortfarande har läkaren trots att han uppgav att han skulle höra av sig om några dagar, inte kommunicerat provsvaret. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1402-00532-49 HAP Vårdansvar	Vill inte följa ordination och valfrihet Enligt anmälaren vill verksamhetschefen vid vårdcentralen inte tillåta anmälaren att lista sig vid vårdcentralen. Dessutom har verksamhetschefen enligt anmälaren brutit sekretessen genom att läsa anmälares journal upprättad vid annan vårdcentral. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1402-00559-49 HAP Administrativ hantering	Remissen skickas inte Enligt anmälaren skickas inte remissen om röntgenundersökning. Enligt anmälaren har läkaren för över en vecka sedan uppgivit att remissen ska skickas. Ännu är den inte skickad. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1401-00287-52 LÖW Organisation	Bristande kontinuitet En kvinna är upprörd över att hon får vänta i en och en halv månad för att få tid hos sin husläkare. Dessutom går det inte att nå honom via telefon trots flera försök att lämna meddelanden via sköterskorna. Kvinnan anser att det är oacceptabelt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1401-00376-42 JER Vård och behandling	Utebliven medicin, felförskrivning En kvinna efterfrågade förnyat recept av husläkaren, efter en vecka hade hon inte fått medicinen och mådde därför dåligt. När hon hämtade ut receptet var fel läkemedel förskrivet. Kvinnan önskar en förklaring och ekonomisk ersättning. Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**V1402-00462-57 HEG
Vård och behandling

Husläkaren missade rätt diagnos

En kvinna besökte vårdcentralen akut då hon hastigt insjuknat med smärta och feber. Husläkaren ordinerade smärtstillande och bad kvinnan vila. Hastigt blev hon sämre och åkte akut till sjukhus där det konstaterades att hon hade en kraftig inflammation i njurarna. Kvinnan är missnöjd med att inte rätt diagnos ställdes vid besöket på vårdcentralen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Primärvård**V1401-00283-44 STE
Kommunikation

Bristande gehör

En kvinna har under en lång följd av år efter att hon fått en pacemaker upplevt att hennes symptom från framför allt hjärtat inte tas på allvar. Hon har bytt läkare flera gånger och lider av att inte kunna må bra.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren skall få läkarbesök i hemmet och känner sig trygg med att vårdcentralen följer upp henne. Anmälaren kommunicerar utan problem och håller de kontakter hon behöver för sin trygghet och sin trivsel. Vi överenskommer att ärendet vid förvaltningen avslutas i befintligt skick.

**E-post
Primärvård**V1401-00295-62 MEL
Ekonomi

Visste inget om frikort, betalade för mycket

En kvinna har besökt vården vid flera tillfällen under föregående år, men visste inget om frikort. När hon nu fått reda på att det finns ett högkostnadsskydd undrar hon hur hon ska göra för att få tillbaka de pengar hon betalat som överskrider frikortsbeloppet.

Åtgärd: Kvinnan informeras om att hon för att få tillbaka pengarna vänder sig till den eller de mottagningar hon besökt efter att hon kom upp i maxbeloppet. Ärendet avslutas.

**E-post
Primärvård**

V1401-00387-62 MEL

Otrevligt bemött och begångna fel

En kvinna har blivit otrevligt bemött av sin husläkare och har också synpunkter på allvarliga fel som begåtts.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Primärvård**

V1402-00426-63 BIL

En kvinna hade besvär under sin graviditet. Kvinnan sökte hjälp vid flera tillfällen men ingen lyssnade på henne.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post Primärvård V1402-00446-49 HAP Vård och behandling	Bristfällig undersökning och nonchalans Anmälaren skadade sin handflata i fall mot en tegelvägg. Han uppsökte primärvården. Han anser att den undersökning som läkaren genomförde var bristfällig och att läkarens bemötande präglades av nonchalans. Efter genomförd röntgenundersökning som inte påvisade skador ordinerade läkaren vila. Det visade sig senare att anmälaren ådragit sig fraktur i handen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Primärvård V1402-00447-49 HAP Kommunikation	Kritisk mot personal Anmälaren uppger att han har kritik mot personal vid vårdcentral. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Primärvård V1402-00544-44 STE Organisation	Nekas hemsjukvård Ärende översänt från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. En man med funktionsnedsättning och behov av sårömläggning nekas hemsjukvård. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Primärvård V1402-00503-52 LÖW Vård och behandling	Ofullständig behandling En pappa till en tonårig flicka klagar över att hans dotter inte fått någon fullständig utredning och ingen tycks ha koll på vilka prover som är tagna och ingen verkar läsa journalen. Han vill ha en förklaring. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Primärvård V1402-00563-63 BIL Vård och behandling	Bristande helhetssyn av vårdbehov Kvinna berättade om bristande helhetssyn av vårdbehov inför planerad operation vid besök på vårdcentralen. Remiss för vidare utredning inför operation utlovas men skrivs aldrig. Åtgärd: Handläggning pågår
E-post Primärvård V1401-00403-34 ARN Administrativ hantering	Angående anmälan om körkort En kvinna har synpunkter på att hon för nio år sedan blev anmäld av sin husläkare till Transportstyrelsen för att ta prov innan hon kunde få ta busskort. Hon tog aldrig något busskort utan blev erbjuden jobb på annan ort. Nu har ändå

myndigheten begärt att hon ska ta prov för att få behålla sitt körkort. Hon var på ett behandlingshem för 20 år sedan och har sedan dess fått en stämpel trots att hon kört prickfritt under alla år.

Åtgärd: Vid kontakt med kvinnan framkommer det att hon önskar avsluta ärendet. Hon bor på annan ort och har lovat sin nuvarande läkare att hon ska ta de prov som Transportstyrelsen krävt.

PSYKIATRI

E-post -> Skrivelse Psykiatrisk vård

V1401-00291-54 HAD
Organisation

Lång väntetid

En kvinna har under lång tid väntat på att få vård och behandling vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon har vid upprepade tillfällen fått löfte att komma på besök men ingen på mottagningen har hört av sig. Kvinnan blev inlagd då hon hade svårt att hantera sin psykiatriska ohälsa. Nu står hon utan medicin och psykoterapi och önskar få träffa en läkare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Psykiatrisk vård

V1401-00393-54 HAD
Övrigt

Oklar framställan

Framställan är oklar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Psykiatrisk vård

V1401-00398-54 HAD
Vård och behandling

Nekats vård och behandling

En mor har synpunkter på en psykiatrisk klinik som inte har gett vård och behandling till hennes vuxna dotter. Dottern som är självskaadebenägen har under en längre tid bollats mellan olika vårdgivare och en kommun. Modern vill att dessa ska ta ansvar och ge dottern den vård och omsorg som hon har behov av.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Psykiatrisk vård

V1402-00448-54 HAD
Vård och behandling

Ingen vårdplanering samt för tidig utskrivning

En mor anser att en psykiatrisk specialistavdelning inte gjorde vårdplanering på hennes avlidne son. Avdelningen skrev ut sonen för tidig och kommunicerade aldrig med anhöriga.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Psykiatrisk vård**V1402-00486-54 HAD
Omvårdnad

Bristfällig bevakning

En kvinna utsattes för övergrepp av en medpatient på grund av brister i bevakning under en inläggning vid en psykiatrisk specialistavdelning. Avdelningen journalförde incidenten först några dagar efter händelsen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Psykiatrisk vård**V1402-00511-54 HAD
Sekretess och journal

Knapphändig journalföring

En man har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning inte har journalfört i den omfattning som behövs för att man ska kunna ta ställning till behandlingsläget. Detta har orsakat att det saknas underlag för att genomföra åtgärder för fortsatt behandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Psykiatrisk vård**V1401-00236-54 HAD
Kommunikation

Vill byta läkare

En kvinna saknar förtroende för en läkare vid en rättspsykiatrisk mottagning. Läkaren har bland annat ljugit om att kvinnan har avbokat besökstider. Hon vill byta läkare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**V1401-00340-34 ARN
Vård och behandling

Missnöjd med behandling, kostnader m.m.

En kvinna hör av sig angående sin vuxne son som bland annat lider av autism och Aspergers syndrom. Mottagningen där sonen behandlas har skrivit i ett utlåtande till Försäkringskassan att mannen missköter behandlingen genom att inte komma till bokade tider, vilket lett till att mannens aktivitetsersättning nu dragits in. Mamman menar att svårigheterna att komma till avtalade möten är en del av sonens diagnos och att behandlingen måste anpassas utifrån sonens behov och förutsättningar. Mamman är också missnöjd med att sonen nekats att byta behandlare trots att han önskat detta samt att hon betalat räkningar för sonens vård långt över frikortsbeloppet. Mamman menar att det borde finnas en spärr för detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**V1401-00364-49 HAP
Vård och behandling

Fel behandling

Anmälaren anser att hon får fel behandling vid psykiatrisk avdelning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1401-00377-42 JER Vård och behandling	Oklart vem som ska dela läkemedel En man boende på ett gruppboende som är somatiskt och psykiskt sjuk får inte hjälp med medicindelning och har försämrats då han inte får nyinsatta läkemedel. Mannen slutenvårdades nyligen vid en psykiatrisk vårdavdelning. Ingen vårdplan gjordes. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1402-00509-54 HAD Kommunikation	Dåligt bemötande En man som varit inlagd på en psykiatrisk klinik har blivit otrevligt bemött av en läkare som bland annat sagt att "det här är inget hotell". Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
E-post Psykiatrisk vård V1401-00246-34 ARN Administrativ hantering	Strul med recept och tider En kvinna har synpunkter på att kontakten med en psykiatrisk mottagning krånglar. Hon har svårigheter med att få recept och rätt läkemedel samt att tider som är bokade glöms bort. Hon önskar byta psykiatrisk mottagning men har stött på problem. Kvinnan undrar hur hon ska gå tillväga. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Psykiatrisk vård V1401-00251-30 CAL Vård och behandling	Psykiatrin är bristfällig En man inkommer med skrivelser gällande hur psykiatrin ska bedrivas i landstinget. Han anser att psykiatrin är bristfällig och patientnämnden bör se över detta. Han har även gjort en anmälan till IVO. Åtgärd: Skrivelserna läggs ad acta efter att mannen informeras om att patientnämndens förvaltning inte arbetar på ovan nämnda sätt utan med individärenden.
E-post Psykiatrisk vård V1401-00252-62 MEL Vård och behandling	Fått otillräcklig behandling En kvinna som under sex års tid hade kontakt med en psykiatrisk öppenvårdsmottagning menar att hon inte fått den behandling hon borde ha fått för sin personlighetsstörning. Kvinnan har haft en stödkontakt men har inte fått någon terapi. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post
Psykiatrisk vårdV1401-00350-54 HAD
Organisation

Vårdgaranti gäller inte psykoterapi

En psykiatrisk mottagning beslutade för två år sedan att en anmälare skulle få psykoterapi. Mottagningen har nu informerat anmälaren att vårdgarantin inte gäller psykoterapi samt det inte finns någon gräns för hur länge man kan få vänta på psykoterapi. Anmälaren undrar om psykiatrin skiljer sig från övrig vård.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post
Psykiatrisk vårdV1401-00392-54 HAD
Administrativ hantering

Utebliven kallelse samt dåligt bemötande

En kvinna väntade länge på en kallelse från en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. När hon äntligen fick besökstid var hon försenad på grund av att mottagningen saknade skyltar som visade vägen. Hon har även synpunkter på läkarens bemötande som inte tog emot henne och hänvisade till att hon skulle ringa och boka tid på nytt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post
Psykiatrisk vårdV1402-00435-54 HAD
Vård och behandling

Tvångsvårdad kvinna önskar hjälp

En kvinna som ärtvångsvårdad vid en sluten psykiatrisk avdelning önskar få hjälp.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post
Psykiatrisk vårdV1401-00344-34 ARN
Vård och behandling

Otillräcklig utredning

En anhörig anser att en son har fått en neuropsykiatrisk diagnos på lösa grunder vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Hon anser att utredningen är bristfälligt gjord och att flera undersökningar som man, enligt Socialstyreslen, bör ha med för att ställa en diagnos inte är gjorda. Hon önskar att sonen får en second opinion.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post
Psykiatrisk vårdV1401-00405-34 ARN
Sekreteress och journal

Journalfråga

En man undrar om en tonåring som behandlas på en BUP mottagning själv kan bestämma om en vårdnadshavare ska få tillgång till ungdomens journal.

Åtgärd: Mannen får information om 12 kap. 3 § OSL (offentlighets och sekretesslagen). Han får även information om att enligt gällande praxis bör hänsyn tas till barnets synpunkter från ca 12 års ålder och att vårdgivaren ska se till barnets bästa och bedöma barnets mognadsgrad. Han är nöjd med svaret och ärendet avslutas därmed. Mannen har även informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

GERIATRIK

Skrivelse Geriatrisk

V1401-00248-57 HEG
Vård och behandling

Fallolyckor till följd av för tidig utskrivning

En man med stroke sedan tidigare föll hemma och skadade bäckenet. Under vistelsen på geriatriken fick han lunginflammation och försvagades ytterligare. Fick gångträning på sjukhuset, men var fortfarande vid hemgången svag och hade balanssvårigheter. Han föll vid ett flertal tillfällen och återkom till geriatriken där han utlovades remiss till slutenvårdsrehabilitering. Denna remiss skrevs aldrig, utan mannen skrevs hem igen, denna gång snabbt eftersom vinterkräksjukan brutit ut på avdelningen. Mannen och hans hustru är mycket besvikna och missnöjda med den bristfälliga vården och den dåliga vårdplaneringen för mannen.

Åtgärd: Vid telefonsamtal till anmälaren och hans hustru framkommer att de önskar en oberoende granskning av de medicinska besluten och önskar att skrivelsen överförs till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

Skrivelse Geriatrisk

V1402-00450-44 STE
Omvårdnad

Fallskada på sjukhus

En man anmäls skadad efter att ha fallit på ett nyskurat golv på en geriatrisk klinik.

Åtgärd: Anmälaren meddelade att patienten avlidit en tid efter operationen. Information och kontaktuppgifter gavs om Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag. Ärendet avslutas i befintligt skick.

Telefon -> Skrivelse Geriatrisk

V1401-00264-44 STE
Omvårdnad

Bristande trygghet i vårdmiljö

En kvinna framförde synpunkter på bristande trygghet i vårdmiljön, kvinnan upplevde sina medpatienter som hotfulla och aggressiva.

Åtgärd: Handläggning pågår.

SPECIALISTVÅRD

E-post -> Skrivelse Specialistvård

V1402-00506-49 HAP
Ekonomi

Fråga om kontantbetalning

Anmälaren besökte specialistmottagning. Han förvägrades att betala patientavgiften med kontanter. Endast betalning via faktura eller kort godkändes.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**V1401-00229-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter fotledsoperation

En kvinna genomgick en fotledsoperation i specialistvård men då spikarna skavde opererades de bort efter några månader. Direkt efter operationen fick kvinnan en kraftig infektion, hon fick behandlas med antibiotika i droppform. Hon fick läggas in igen och blev kvar på sjukhuset i tolv dagar. Hon är arg då hon blev hemskickad så snabbt efter operationen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**V1402-00539-59 LAR
Organisation

Vårdgarantin brustit, förslag på lösning

En kvinna beskriver en händelse som resulterar i fysiska skador. Mest framträdande var en axelskada som överskuggade att en fot också skadades. Efter försök att komma till rätta med problemen via skoinlägg, sjukgymnastik, akut- och primärvård remitterades kvinnan till specialistvård. Kallelse dröjde över vårdgarantins gränser och flera undersökningar och sjukhusbesök hann äga rum. Kvinnan efterforskade möjliga medicinska och organisatoriska lösningar och önskar utifrån det en operation vid namngiven specialismottagning. Kvinnan upplevde sig felbehandlad, dock inte illa bemött. Hon har nu erbjudits tid för operation och vill försäkra sig om att landstinget står för kostnaden.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**V1402-00487-59 LAR
Administrativ hantering

Fördröjt svar och förkommet prov

En kvinna tog prover och väntade oroligt på svar. När svar inte kommit efter sju veckor tog hon kontakt. Svaret skulle skickas. Hon blev kontaktad av läkaren som förklarade att prov och provsvar inte fanns och erbjöd en ny tid (utan kostnad) samt förmedlade till kvinnan att hon inte skulle oroa sig. Kvinnan tycker det är otillfredsställande både att hon ombeds att inte oroa sig och hur provet/provsvar hanterades. Hon önskar en fullständig utredning rörande återkoppling till patienter, hur transporter sköts och hur detta kunde hända.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1402-00575-59 LAR

Nonchalant och nedlåtande behandling

En kvinna opererade ryggen. En nerv klämdes. Kvinnan påtalade den orimliga smärtan vilket avfärdades med att oförmågan att röra sig var smärta som satt i huvudet. Kvinnan hade kontakt med annan enhet där känselbortfall och svaghet konstaterades. Kvinnan, vars ben inte bar, bad om återbesök och upplevde då läkaren som nonchalant och

nedlåtande. Hon har nu fått besked om att ärrvävnad och nerv inte kan skiljas åt och att en operation kan förvärra situationen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1401-00290-59 LAR
Vård och behandling

Prover togs ej på flera år

En man har kontakt med en läkare vid mottagningen för uppföljande behandling. Mannen framför att 112 prover togs 2007, 155 prover togs 2008 och 48 prover togs 2009. Inga prover togs sedan fram till 2012. Mannen påtalade detta i ett brev men fick ingen remiss med hänvisning till läkarens kamp emot landstinget som medförde att han inte hade något avtal. I maj 2013 förlorade mannen medvetandet och fick akut vård, med största sannolikhet orsakat av lågt kalium. Mannen finner läkarens agerande anmärkningsvärt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1401-00329-49 HAP
Vård och behandling

Komplikationer efter operation

Anmälaren fick problem i underlivet efter ljumskbräckoperation.

Åtgärd: Kommer överens med anmälaren att skicka ärendet i befintligt skick till IVO för utredning. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1402-00543-52 LÖW
Rådgivn/Inform/Hänv

Information om gällande regler

En kvinna anser att gränsen är för snäv för att få en åderbräcksoperation betald av landstinget. Hon jobbar inom vården och arbetar som operationssköterska dagligen och står under sitt arbetspass vilket skapa smärtor i benet. Hon använder stödstrumpor men det hjälper inte.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att förvaltningen inte kan påverka gällande regler för åderbräcksbehandling. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1402-00443-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter ryggoperation

En kvinna genomgick en ryggoperation på grund av diskbräck och fick omedelbart efter operationen problem med smärta och svårigheter att lyfta vänster ben. En varaktig nervskada uppstod och kvinnan fick stora problem att klara sig hemma. Hon är besviken att ryggkirurgen genomförde ett ingrepp som kvinnan utlovades inte skulle göras eftersom det var alltför riskabelt.

Åtgärd: Anmälaren önskar göra en anmälan till

patientförsäkringen och inte till förvaltningen.
Överenskommer att avsluta ärendet.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1402-00571-62 MEL
Vård och behandling

Ingen undersökning och felaktig information

En kvinna fick ingen undersökning vid ett läkarbesök på en specialistmottagning, utan läkaren ställde endast diagnos utifrån kvinnans egen beskrivning, samtidigt som han under hela besöket tittade och skrev i datorn. På en remiss kvinnan fick visade sig telefonnumret gå till en helt annan mottagning än den hon blivit remitterad till. Kvinnan har också haft stora svårigheter att komma fram till specialistmottagningen via telefon.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1402-00573-42 JER
Vård och behandling

Fel läkemedelsdos förskrevs

En man eftervårdades vid en rehabiliteringsklinik efter canceroperation. Vid hemgång förskrevs smärtstillande medicin. Läkemedlet var förskrivet i styrkan 10 mg och han skulle ta 5 mg morgon och kväll. Mannen inhandlade därför en tablett delare på apoteket. Efter flera dagar började han må dåligt och anhöriga kunde läsa i FASS att läkemedlet absolut inte får delas då läkemedlet kan frisättas snabbare i kroppen med risk för toxisk påverkan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1401-00336-54 HAD
Kommunikation

Ovänligt bemötande

En man upplevde sig ovänligt bemött av läkaren på en specialistmottagning som skulle utföra en hälsokontroll på honom. Mannen upplevde att läkaren inte trodde på honom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1401-00374-42 JER
Vård och behandling

Felmedicinerad inför operation

En kvinna planerades för operation av höftplastik på en ortopedklinik på ett specialistsjukhus. Strax innan operationen frågade operatören om medicineringen och nu framkom det att kvinnan fått fel läkemedelsordination av narkosläkaren. Operationen blev inställd och nu måste hon vänta ytterligare flera månader till nästa operationstid.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse	Komplikationer efter ingrepp
Specialistvård V1401-00262-52 LÖW Vård och behandling	En kvinna har genomgått en titthållsoperation av knät och drabbades av en infektion i operationsområdet. Hon vill veta hur hon kan anmäla. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om övriga klagomålsinstanser. Brev inkommer eventuellt.
Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1402-00545-58 CRE Vård och behandling	Nekad sjukresa, brister i bemötandet En mamma framför klagomål på att hon inte fick en sjukresa för att ta hem sin nyopererade son. Pojken genomgick en handoperation och var sövd under ingreppet. Anmälaren ifrågasätter bedömningen samt en sjuksköterskas bemötande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1401-00397-42 JER Vård och behandling	Felmedicinerad, komplikationer En kvinna förskrevs p-piller av en gynekolog. Hon berättade att det fanns nära släkt som drabbats av blodproppar vilket läkaren noterade. Kvinnan undrade om det var säkert för henne att använda dessa tabletter vilket läkaren tyckte. Några månader senare drabbades hon av proppar i lungorna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1402-00460-52 LÖW Kommunikation	Bristande bemötande Ett par söker för barnlöshet hos en gynekolog. Paret känner sig illa bemötta av gynekologen som ansåg att de inte behövde flera barn då mannen redan hade fyra barn sedan tidigare. Kvinnan önskar sig dock ett eget barn och paret har försökt i några år utan framgång. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Brev inkommer eventuellt.
Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1401-00232-63 BIL Organisation	Lång väntan En man framförde synpunkter på att han väntat länge på att få en gastroscopisk undersökning. Åtgärd: Handläggning pågår.

<p>Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1401-00289-52 LÖW Vård och behandling</p>	<p>Fel diagnos</p> <p>En man anser att han fått en felaktig röntgendiagnos. Han har låtit granska röntgenutlåtandet av en annan läkare och vill nu veta hur den första läkaren kunde missa detta.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>E-post Specialistvård V1402-00569-62 MEL Organisation</p>	<p>Bristande tillgänglighet</p> <p>En kvinna har blivit remitterad till en sjukgymnastikmottagning. Hon har dock inte automatiskt fått någon tid, utan har själv behövt ringa för att boka en tid. Kvinnan är missnöjd med telefontillgängligheten till mottagningen, då de bara har en timmes telefontid och mycket lång väntetid i telefon.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>

TANDVÅRD

<p>E-post -> Skrivelse Tandvård V1402-00478-28 ROS Ekonomi</p>	<p>Nekad landstingsfinansierad tandvård</p> <p>Föräldrar har synpunkter på att deras dotter blivit nekad landstingsfinansierad tandreglering, trots att dottern har fysiska besvär.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse Tandvård V1401-00224-28 ROS Ekonomi</p>	<p>Ersättningsanspråk</p> <p>En man är missnöjd med ett helimplantat han fått i överkäken. Tandläkaren rekommenderade porslinsfasader till en extra kostnad på 10 000 kronor, då det materialet var mer hållbart än plast. Mannen valde då porslinsfasader. Dessa porslinsfasader har därefter lossnat och gått sönder vid ett flertal tillfällen. Nu har garantitiden gått ut och mannen begär ersättning.</p> <p>Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skriftlig anmälan väntas inkomma.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse Tandvård V1401-00363-49 HAP Vård och behandling</p>	<p>Olika bedömningar, följer inte avtal</p> <p>Anmälaren uppger att samma mottagning inom Folktandvården har kommit till olika uppfattningar vid olika tillfällen beträffande hennes behov av tandställning. Innan hon fyllt 20 år bedömde mottagningen att hon inte var i behov av tandställning, efter det att hon fyllt 20 år bedömde samma mottagning att hon var i behov av tandställning. Mottagningen</p>

har också haft svårt att hålla koll på att anmälaren har Friskvårdsavtal med Folk tandvården. Personal har även beklagat sig över att hon har detta avtal, när hon inte behöver betala för insatserna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Tandvård**

V1401-00314-28 ROS
Vård och behandling

Missad diagnos

En kvinna har fått karies vid två metallhylsor som varit påklistrade längre bak i munnen på vardera sidan i samband med en tandreglering. Kvinnan påtalade vid ett flertal besök att det luktade illa bak i munnen och att metallen verkade sitta löst, men ingen tandläkare tog notis om detta. Nu säger de att det är hon själv som varit slarvig med rengöringen och att dessa två tänder eventuellt måste rotbehandlas på grund av stora kariesangrepp.

Åtgärd: PaNf informerar om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om LÖF. Hänvisar till klinikchefen då anmälaren försökt att nå tandläkaren på flera vis, men som inte återkommer till anmälaren. Återkommer vid behov. Ärendet avslutas.

**E-post
Tandvård**

V1401-00343-28 ROS
Ekonomi

Avgift för rotbehandling

En kvinna har påbörjat en rotbehandling som hon har lagt ner mycket pengar på och som fortfarande inte är färdigbehandlad. Sist hon fick behandling var det problem med att få till fyllningen och hon anser inte att hon ska behöva drabbas av det ekonomiskt.

Åtgärd: PaNf informerar om att det inte finns någon tidsdebitering utan alla behandlingar debiteras efter behandlingsblock. Information om att anmälaren kan begära ett kostnadsförslag för att kunna följa med i debiteringen. Ärendet avslutas.

**E-post
Tandvård**

V1402-00473-28 ROS
Ekonomi

Avgifter för tandvård

En man känner sig vilseledd av sin tandläkare som han anser ger honom felaktiga uppgifter vad gäller avgift för tandbehandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.