

Inkomna ärenden under tiden 2014-09-15- 2014-10-31

Ärendet

Ärendet innehåller förteckning över inkomna ärenden till patientnämndens förvaltning under rubricerad period d v s efter den föregående förteckningen som presenterades vid nämndsammanträdet den 15 oktober 2014.

Nyinkomna ärenden den aktuella perioden var totalt 951 varav 323 skriftliga, 532 per telefon och 96 e-post ärenden.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga

1. Förteckning över inkomna ärenden under tiden 2014-09-15 –
2014-10-31



AKUTSJUKHUS

E-post

Akutsjukhus

V1409-04634-44 STE
Vårdansvar

Felaktig utskrivning

God man kontaktar för sin huvudman. Huvudmannen hade skrivits ut till det boende där han placerats efter sin första stroke. Han hade nekats rehabilitering av geriatrisk klinik med hänvisning till att boendet skulle kunna rehabilitera patienten då fysioterapeuter fanns anställda.

Åtgärd: God man meddelas per epost de generella regler som gäller för eftervård för en person som har ett kommunalt boende. Anmälaren är nöjd med informationen och ärendet avslutas.

E-post

Akutsjukhus

V1410-04726-59 LAR
Rådgivn/Inform/Hänv

Reumatologen

Gällande reumatologen

Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit i ärendet trots uppmaningar. Ärendet avslutas.

E-post

Akutsjukhus

V1410-04833-52 LÖW
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntan på behandling

En mamma till en tonåring anmäler lång väntan på sjukhus i över åtta timmar trots att hennes barn var allvarligt sjuk. Hon hade utskrift från barnets husläkarjournal med sig till akuten men personalen tog ingen notis vilket kvinnan anser är upprörande.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Akutsjukhus

V1410-04903-58 CRE
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntetid till specialist

En anmälare framför synpunkter på lång väntetid till specialist. Patienten blev remitterad till en psykiatrisk mottagning för 4 månader sedan men har ännu inte fått tid för besök.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Akutsjukhus

V1410-04977-44 STE
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntetid

En dotter skriver för sin åldriga mor. Mamman fick vänta i nästan ett dygn på en akutmottagning innan vårdplats kunde erbjudas. Mamman fick dropp men erbjöds inget att äta och hon fick inte sina mediciner som anhöriga hade informerat om och som fanns med i dosett.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post Akutsjukhus V1410-04990-63 BIL Vårdansvar	Hemskickad i förtid En man transporterades till sjukhus med ambulans. På sjukhuset konstaterades att han hade drabbats flera olika infektioner med allvarliga komplikationer och mannen var mycket medtagen av sitt sjukdomstillstånd. Mannen behandlades med intravenöst antibiotika, han blev hemskickad en dag efter att febern gått ned. Hemma var mannen orkeslös och medtagen, han orkade inte äta, dricka eller förflytta sig i hemmet. Mannens hustru framför synpunkter på otillräcklig utredning av mannens sjukdom då han skickats hem innan provtagningsresultaten var färdiga, att man inte erbjuder vårdplanering inför hemgång och otillräcklig behandling. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Info om Inspektionen för vård och omsorg samt Patientförsäkringen LÖF.
E-post Akutsjukhus V1409-04389-44 STE Omvårdnad	Förlorade ägodelar En dotter ringer om att mamman under en sjukhusvistelse blivit av med ägodelar. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Akutsjukhus V1409-04502-52 LÖW Vård och behandling	Komplikationer efter ingrepp En kvinna kontaktar förvaltningen för sin makes räkning. Mannen opererades för några dagar sedan för en hjärtåkomma. Mannen behövde genomgå en omoperation på grund av en blödning som inte gick att stoppa på annan väg. Paret vill ha ersättning. Åtgärd: Hänvisar till patientförsäkringen.
E-post Akutsjukhus V1410-04796-44 STE Vård och behandling	Lång väntan på undersökning En son kontaktar om sin avlidna mor. Mamman hade fått remiss för grovtarmsundersökning men den sköts upp flera gånger. Då undersökningen genomfördes uppdagades en cancer som spritt sig. Mamman avled kort därpå. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Akutsjukhus V1410-04926-59 LAR Vård och behandling	Återkallat implantat orsakade livsfara En man framför klagomål på att en viss typ av defibrillator/ICD användes vid en operation 2006. Mannen framför att just den apparaturen återkallades av tillverkaren på grund av allvarliga risker ett år före han genomgick operationen. Mannens tillstånd krävde en riskfylld

omoperation med komplikationer. Han är kritisk till att berörda läkare eller sjukhusledning antingen ignorerade eller var oinformerade om återkallelsen och riskerna han därmed utsattes för i och med den första operationen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Akutsjukhus

V1410-05025-44 STE
Vård och behandling

Komplikation efter operation

En hustru kontaktar för sin man som fått funktionshinder efter en kärloperation.

Åtgärd: Kontaktinfo till Patientförsäkringen LÖF skickas via epost.

E-post

Akutsjukhus

V1410-05286-44 STE
Vård och behandling

Komplikation efter behandling

En man drabbades av grava komplikationer efter en felbehandling. En läkare började undersöka en tidigare frisk fot som sedan infekterades med amputation av en tå som följd.

Åtgärd: Enligt telefonsamtal med anmälaren är anmälan gjord till patientförsäkringen LÖF varför ärendet avslutas i befintligt skick.

E-post

Akutsjukhus

V1409-04417-52 LÖW
Vård och behandling

Missad diagnos

En kvinna kontaktar förvaltningen då hennes dotter hade trappat på en tandpetare för några månader sedan. Foten blev inflammerad och svullen. Mor och dotter gick till akuten flera gånger. Ultraljudundersökningar gjordes men läkarna hittade inget. Nu fyra månader senare har man upptäckt en 2,5 centimeter stor tandpetare som sitter i foten. Mamman vill veta hur vården kunde missa detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

En kvinna vars lilla dotter har en sticka i foten, kontaktade förvaltningen. Kvinnan misstänker själv att det är en tandpetare. Trots flera besök på barnakutmottagning har ingen sticka hittats och barnet har remitterats till poliklinisk vård, kvinnan får ingen information om vart remissen är sänd.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad informerar om att kvinnan har rätt att få information om vart remissen sänts och att få telefonnummer till aktuell mottagning.

E-post

Akutsjukhus

V1409-04355-50 KAR
Vård och behandling

Komplikationer vid fraktur

En man som fått armen bruten gipsades. Mannen fick information om att han själv kunde gipsa av och att inget återbesök till vården behövdes. Två gånger fick han gipsas om på grund av svullnad och värk. Mannen hade fortsatt mycket värk och upplevde att något inte stod rätt till. Han sökte akut och det konstaterades att frakturen inte var läkt. Man upptäckte även två ledbandsskador. Mannen som har nervsmärtor i handen väntar på besök till handkirurg.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Akutsjukhus

V1410-05130-58 CRE
Vård och behandling

Komplikationer efter operation, ej lyssnad till

En kvinna framför att hon under nästan 2 års tid haft smärtor efter en nyckelbensoperation på ett sjukhus. Hon har även fått irreversibla nervskador på grund av felaktigt utförd operation. Anmälaren anser inte att personalen lyssnat till henne när hon påtalat sina besvär och önskar inte att det ska hända någon annan patient.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Akutsjukhus

V1410-05196-59 LAR
Vård och behandling

Komplikationer i samband med operation

En man framför synpunkter på komplikationer efter en illa placerad venkateter för införande av narkosmedel i samband med operation. Mannen påtalade problemet och de smärtor som uppstått utan att åtgärd vidtogs. Mannen har fortfarande smärta, sår och besvär från området där venkatetern suttit.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Akutsjukhus

V1409-04433-62 MEL
Organisation och tillgänglighet

Nekad besök på laboratorium

En kvinna nekades att komma in på ett laboratorium och ta prover, då personalen inte hade tid. Kvinnan blev mycket illa bemött och uttrycker att hon blev utkastad.

Åtgärd: Anmälaren nöjer sig med att klagomålet registreras. Hon har talat med chefen för verksamheten och har fått en ursäkt. Ärendet avslutas.

E-post

Akutsjukhus

V1410-04887-62 MEL
Vård och behandling

Brister i vård och utredning

En kvinna har synpunkter på vården när hon låg inlagd på sjukhus. Hon fick inget näringsdropp och gick ner 11 kilo under vistelsen på sjukhuset. Man ignorerade kvinnans magproblem och gjorde ingen närmare undersökning av dessa. Senare har det visat sig att kvinnan hade utvecklat en

sjukdom. Kvinnan fick också ett läkemedel som hon slutat med och som därmed inte var aktuellt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1410-04991-52 LÖW
Rådgivn/Inform/Hänv

Önskar rådgivning

En kurator ber om råd för att få veta vilken rätt anhöriga har att ta del av en Lex Maria-utredning.

Åtgärd: I samtalet med kuratorn visar det sig att man redan överlämnat ärendet till tillsynsmyndigheten. Hänvisar till IVO. Ärendet avslutas.

**E-post
Akutsjukhus**

V1410-05019-28 ROS
Övrigt

Synpunkter på väntrum

En kvinna har synpunkter på starkt ljus i väntrummet på en mottagning för patienter med ögonsjukdomar. En del patienter har solglasögon på sig, andra sitter med händerna för ansiktet på grund av ljuskänsligheten. Kvinnan föreslår en mer dämpad belysning i någon del av väntrummet och även golvbelysning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1410-05132-62 MEL
Vård och behandling

Fick diskbråck efter operation

En kvinna genomgick en ögonoperation under narkos och vaknade upp med kraftiga smärtor i ryggen och svårigheter att gå. Hon har fått veta att hon drabbats av diskbråck och misstänker att blivit lagd på ett olämpligt sätt under operationen. Besvären kvarstår ännu, flera månader efter operationen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1410-05236-44 STE
Kommunikation

Bristande bemötande

En medföljande skriver för kännedom till nämnden. En person från ett äldreboende skickades för röntgenundersökning till sjukhus och den medföljande beskriver hur personal vid undersökningen betedde sig oprofessionellt och oempatiskt i omhändertagandet.

Åtgärd: Anmälaren önskade inte bli kontaktad men blev meddelad per epost att ärendet är infört i statistiken. En önskan om telefonkontakt skickades dock från handläggaren på grund av ärendets art.

E-post Akutsjukhus V1409-04343-49 HAP Övrigt	Sjukhuset transporterade patienten till fel adress Vården transporterade patienten till fel adress. Åtgärd: Anmälaren har informerats om förvaltningens handlägningsrutiner och har även erhållit anmälningsblanketter. Anmälan har dock efter sex veckor ännu inte inkommit. Ärendet avslutas.
E-post Akutsjukhus V1409-04463-62 MEL Övrigt	Klagomål på sjukhus En kvinna har klagomål på ett sjukhus. Åtgärd: Då anmälaren efter en tid inte återkommit trots kontaktuppsmaning avslutas ärendet.
E-post Akutsjukhus V1409-04489-58 CRE Organisation och tillgänglighet	Lång väntetid på akutmottagning En man framför att han fått vänta i över 6 timmar på en akutmottagning och att det finns brister i informationen till patienter. Åtgärd: Då anmälaren trots skriftlig uppsmaning inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post Akutsjukhus V1409-04543-62 MEL Vård och behandling	Missnöjd med mammans vård En kvinna hör av sig angående sin mamma. Mammans läkare vet inte vad hennes problem beror på och hon får ingen diagnos. Den behandling mamman får hjälper inte. Dottern upplever att man inte kommer någon vart, vill vända sig till ett annat sjukhus och vill ha råd om hur man kan komma vidare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten att vända sig till en annan vårdgivare och råder kvinnan att ta upp detta med mammans läkare och få hjälp med remiss. Kvinnan vill inte göra någon anmälan, utan endast fråga om råd. Hon uppsmanas att återkomma vid behov. Ärendet avslutas.
E-post Akutsjukhus V1410-04928-49 HAP Kommunikation	Fel information Anmälaren anser att han fått fel information om kostnaden för närståendes vård vid akutsjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post Akutsjukhus V1410-05057-54 HAD Patientjournal och sekretess	Frågor om journal En man anser att det finns felaktiga uppgifter i hans journal skriven av en kurator vid ett sjukhus som han gärna vill ändra på. Han har inte heller fått ta del av alla delar i sin journal. Åtgärd: Patientnämndens förvaltning informerar mannen att en vårdgivare har möjlighet att lägga till i journalen om hans synpunkter. Däremot ska han vända sig till Inspektion för vård och omsorg (IVO) om han önskar ändra i journalen. Förvaltning informerar vidare att man har rätt till att få ta del av hela sin journal. Mannen berättar att han skickat sitt ärende till IVO. Ärendet avslutas enligt överenskommelse. Lång väntan på akutmottagning
E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1409-04415-62 MEL Organisation och tillgänglighet	En ung man har synpunkter på att han fick vänta i sex timmar på en akutmottagning för att komma in på ett rum och sedan i ytterligare 1,5 timme för att få träffa en läkare. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1409-04545-52 LÖW Vård och behandling	Vård och behandling En kvinna har synpunkter på vården och behandlingen hon fick i samband med förlossningen av hennes barn. Hon har misstankar om att hennes barn skadades under förlossningen. Kvinnan vill även klaga på personalens bemötande då hon och barnet var tvungna att uppsöka vården då pojken inte mätte bra. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1409-04333-63 BIL Vård och behandling	Bedömd efter utseende, inte undersökningsresultat En kvinna sökte vård akut på grund av koagulerat blod i urinen, hon har sedan tidigare behandlats för livmoderhalscancer. Kvinnan fick vänta länge innan hon blev undersökt av en läkare. Läkaren lämnade besked om att hon såg så frisk ut så att hon skulle åka hem om besvären ökade. Kvinnan framförde även synpunkter på att viktig information om hennes tillstånd och vilka läkemedel hon tagit innan besöket på akutmottagningen saknades i journalanteckningarna. En kort tid senare fann man att kvinnan hade flera tumörer i en njure. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1409-04544-63 BIL Organisation och tillgänglighet	Nekas vård En kvinna med en komplex sjukdomssituation med hormonella rubbningar, autoimmuna sjukdomar och regelbundet återkommande migrän har nekats vård med hänvisning till att det inte finns någon hjälp för henne att få.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05023-49 HAP
Vård och behandling

Skadad vid undersökning

Anmälaren blev skadad vid undersökning och tvingades därför bli opererad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05131-63 BIL
Vård och behandling

Överdriven vätskerestriktion

En kvinna behandlades med dialys på grund av sviktande njurfunktion. Kvinnan ordinerades en strikt vätskefattig diet av ansvarig läkare som ledde till att hon fick akuta besvär på grund av rubbad vätskebalans och behövde vårdas på sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04509-42 JER
Vård och behandling

Brister i smärtlindring, lång väntan, bemötande

En man vårdas av ASIH och i samband med smärtgenombrott behövde han söka akut vård på en akutmottagning. Bemötandet var nonchalant och omvårdnaden bristfällig, mannen nådde inte ringklockan på salen, andra patienter fick ringa på klockan. Smärtlindringen dröjde och efter åtta timmar fick han komma till en vårdavdelning. Mannen har skrivit till verksamhetsansvarig på akutkliniken.

Åtgärd: Ärendet avslutas enligt anmälarens önskan. Mannen är nöjd då han fått ett svar och en ursäkt från verksamhetsansvarig vid kliniken.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04759-58 CRE
Vård och behandling

Ej förbättrad efter operation, ekonomisk ersättn.

En man undrar om den hjärtoperation han genomgick på ett sjukhus gått rätt till då han blev tvungen att genomgå en till operation efter detta. Han undrar även över möjlighet till ekonomisk ersättning för sveda och värk.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04824-55 SKA
Omvårdnad

Brister i omvårdnaden i samband med operation

En kvinna som genomgått en operation vid ett akutsjukhus är mycket missnöjd med omvårdnaden. Personalen glömde bort att hon behövde gå på toaletten vilket i efterhand resulterat i att kvinnan lider av förstoppning. Kvinna blev heller inte beviljad sjukresa när hon skulle lämna sjukhuset.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05276-62 MEL
Vård och behandling

För tidigt hemskickad från sjukhus

En man är missnöjd med att han två gånger skickats hem för tidigt från ett sjukhus, trots att han varit i mycket dåligt skick. Mannen har försämrats vid hemkomsten och har tvingats åka tillbaka till sjukhuset kort efter att han skrivits ut.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04328-57 HEG
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntetid trots svåra smärtor

En man med diskbräck i nacken tvingades till täta besök på akutmottagning då hans smärtor var så kraftiga att han behövde stark smärtmedicinering. Mannen väntar på besökstid till specialistklinik, men har inte fått någon tid trots att han väntat länge.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04562-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter förlossning

En kvinna fick svåra komplikationer i samband med förlossningen. Hon kontaktade sjukhuset men fick inte svar på frågor om varför komplikationerna uppstått. Rester av moderkakan lämnades kvar i livmodern och upptäcktes inte förrän ett helt år senare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04435-62 MEL
Vård och behandling

Misstanke om felaktig diagnos

Föräldrarna till en ung kvinna har synpunkter på att dottern fått en diagnos som troligtvis inte är korrekt och har synpunkter på brister i utredningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04771-52 LÖW
Vård och behandling

Bristande behandling med mera

En mamma är förtvivlad då hennes vuxna dotter inte får adekvat hjälp från vården. Dottern drabbades av kramper. Hon har sedan tidigare besvär med sammanväxta ryggkotor. Mamman är frustrerad över att vården inte hjälper hennes dotter och lämnar olika information till dottern och föräldrarna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**
V1409-04567-52 LÖW
Vård och behandling

Nekad plats i anhöriggrupp

En man har nekats att få delta i en anhöriggrupp till svårt cancersjuka patienter med hänvisning till att han har talsvårigheter och behöver tolk i vissa lägen. Mannen känner sig orättvis behandlad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**
V1410-05024-59 LAR
Vård och behandling

Komplikationer av tamponad mot näsblod

En kvinna drabbas av kraftigt näsblod tre veckor efter ett polikliniskt ingrepp i näsan. Kvinnan sökte akutmottagning och fick behandling med en tamponad som blåstes upp för att stoppa blödningen och skulle sitta i två dagar. Behandlingen var smärtsam vilket kvinnan påpekade. På grund av svullnad och smärta återkom hon nästa dag. Behandlingen ledde till fyra besök vid öronakuten. Kvinnan ifrågasätter rutinerna för att kontrollera trycket i tamponaden främst på grund av de komplikationer med lidande och sjukhusbesök som situationen ledde till.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**
V1409-04591-55 SKA
Omvårdnad

Missnöjd med hygien på sjukhus

En kvinna är missnöjd med hygien på ett sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**
V1409-04568-28 ROS
Vård och behandling

Ofullständig tandbehandling

En kvinna som behandlats för muncancer fick fyra tänder borttagna inför cancerbehandlingen. Det innebar att även tandbroarna i över- och underkäken togs bort. Kvinnan är idag mycket besviken på att inga andra tandvårdsinsatser sattes in. Idag har hon stora bekymmer då hon inte kan få implantat och då protes har svårt att sitta på grund av kraftig muntorrhet. Hon anser att käkkirurgen inte skulle ha tagit bort hennes kvarvarande tänder, det har försämrat hennes livskvalitet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**
V1409-04653-44 STE
Vård och behandling

Bristande behandling

En kvinna beskriver hur hon skadat sin axel i en fallolycka. Den första operationen misslyckades och läkaren tog på sig ansvaret för detta direkt efter operationen i samtal med anmälaren. Kvinnan opererades om och är ännu inte återställd. I samband med omoperationen fick hon inte tillräcklig smärtlindring då narkosläkaren inte kunde lägga den

smärtblockad som var planerad. Kvinnan fick då ett bristande bemötande av både läkaren och senare även en sjuksköterska.

Åtgärd: Anmälaren informerades i telefonsamtal om patientförsäkringen LÖF och skulle själv ta kontakt. Anmälaren ville endast få det bristande bemötandet registrerat vid förvaltningen och valde att avsluta ärendet med detta.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05016-42 JER
Vård och behandling

Infart sattes fel, nekad smärtlindring

En man sjukhusvårdades vid en intensivvårdsavdelning och i samband med injektion sattes venkanylen fel vilket orsakade skada på handen. Mannen eftervårdades på en neurologisk rehabiliteringsavdelning där mannen nekades smärtlindring. Smärtchocken orsakade bestående funktionsnedsättning i armen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04397-63 BIL
Vård och behandling

Komplikationer till födseln

En flicka föddes efter att hennes mamma blivit hänvisad till en förlossningsklinik utanför Stockholmsläns landsting (SLL). I samband med förlossningen drabbades flickan av komplikationer som gjorde att hon skickades med ambulans mellan olika sjukhus och efter ett par dagar kom familjen tillbaka till ett sjukhus i Stockholm. Flickan vårdades på en neonatalavdelning utan att föräldrarna kunde bo där hos henne på grund av platsbrist. Flickans föräldrar framför synpunkter på att de hänvisades till vård utanför SLL och att detta kan ha orsakat att flickans tillstånd var allvarligt påverkat efter födseln.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04758-58 CRE
Vård och behandling

Vårdrelaterad infektion

En mamma framför att dottern fått komplikationer i form av en vårdrelaterad infektion vid inläggning på en vårdavdelning på ett sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05044-52 LÖW
Kommunikation

Bristande bemötande med mera

En pojke med ätsvårigheter nekades remiss för vård vid ett habiliteringscenter med rikssjukvårdavtal. Föräldrarna har försökt diskutera frågan med ansvarig läkare och verksamhetschefen vid mottagningen de har kontakt med men blir illa bemötta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04870-62 MEL
Vård och behandling

Synpunkter på utredning och diagnos

En kvinna har synpunkter på utredningen av hennes besvär vid en sjukhusklinik och ifrågasätter den diagnos hon fått.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04514-44 STE
Vård och behandling

Bristande behandling

En man beskriver sin tid på två olika kliniker på ett akutsjukhus. Mannen anser att behandlingen inte varit tillfyllest och att patientsäkerheten kan vara hotad. En avdelning var inte uppmärksam på att han hade en tid hos en neurolog under vårdtiden och missade hans besökstid där.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04516-59 LAR
Vård och behandling

Önskar sjukskrivning på heltid

En kvinna beskriver en långdragen smärta som slutligen visat sig vara en ischiasskada. Kvinnan anger att hon fick en spruta på sjukhuset och i samband med det mycket ont, smärtorna kvarstår och hon ifrågasätter vad som hände. Kvinnan framför också att hon har önskat heltids sjukskrivning, vilket hon inte fått av behandlande läkare vid vårdcentralen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04969-52 LÖW
Kommunikation

Bristande kommunikation

En man har synpunkter på en kvinnlig läkares bemötande där hon ifrågasätter hans medicinering med mera. Mannen vill bland annat byta läkare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04987-58 CRE
Vård och behandling

Brister i pacemakerfunktion och läkares bemötande

En man framför att han inte är nöjd med den pacemaker han fått, han anser att den inte fungerar som den ska. Han har även synpunkter på läkares bemötande och anser inte att läkaren lyssnat på honom vid besöket och har därför inkommit med ett antal frågor som han önskar svar på.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05112-44 STE
Omvårdnad

Bristande omvårdnad

En anhörig beskriver sin sambos sista tid på olika vårdenheter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05205-52 LÖW
Vård och behandling

Komplikationer efter behandling

En ung kvinna sökte vården på grund av buksmärtor och skickades hem med smärtstillande och antibiotika. Efter några dagar blev kvinnan sämre och det visade sig att hon drabbats av en varböld i buken. Tömning av bölden försenades. Familjen vill veta varför man tömningen försenades och varför man valda att inte operera bort hela blindtarmen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04943-44 STE
Kommunikation

Bristande bemötande och omvårdnad

Anhörig kontaktar för sin son. Sonen fördes till sjukhus med hög feber och stora svårigheter att klara sig själv. Anhöriga och sonen bemöttes oprofessionellt och personlig omvårdnad sköttes inte på ett korrekt sätt. Sonen saknade även en ring med stort värde efter förflyttningen till en annan klinik.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04622-44 STE
Kommunikation

Bristande bemötande

En kvinna som upprepade gånger varit inlagd på sjukhuset och då klagat på sina värkande och kalla ben och fötter, detta hade uppkommit efter en tidigare nackskada. Kvinnan tycker att hon borde ha blivit utredd på sjukhuset och att vårdpersonalen bemötte hennes klagan på ett dåligt sätt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04346-52 LÖW
Vård och behandling

Komplikationer efter ingrepp

En kvinna har genomgått en överviktsoperation. I efterförloppet har hon drabbats av tarmvred som krävde operation vid tre tillfällen. Kvinnan är medveten om att detta skulle kunna hända men inte tre gånger. Hon är orolig för att det händer igen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04384-49 HAP
Administrativ hantering

Brister i hantering av remiss och kommunikation

Anmälaren påtalar brister i hantering av remiss och kommunikation. Läkaren bedömde att det fanns behov av second opinion. Det visade sig senare att remissen rörande second opinion inte skickades till den vårdgivare som skulle genomföra second opinion. När nu denna är genomförd har anmälaren muntligen blivit informerad om bedömningen. Anmälaren vill ta del av ett skriftligt svar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04388-44 STE
Vårdansvar

Lång väntetid

En hustru kontaktar med fullmakt för sin man som har en funktionshinderande sjukdom. Mannen har en sond i magen för sondmatning direkt i magsäcken. Inför en helg hade det blivit ett stopp i sonden och mannen fördes till sjukhus för byte. Över helgen fanns det ingen läkare som kunde genomföra ett sondbyte och mannen fick vänta i 11 timmar på akuten innan en sängplats fanns tillgänglig på en avdelning. Först efter påpekande från anhörig gavs näring i dropp till mannen. Byte av sond skedde på måndagen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04432-63 BIL
Vård och behandling

Bristande undersökning missar tumör

En kvinna sökte vård akut för mag- och tarmbesvär. Först trodde kvinnan att det kunde vara relaterat till en utlandsvistelse men då besvären inte försvann efter läkemedelsbehandling sökte hon vård igen. Kvinnan var i kontakt med både husläkare och akutmottagningen. Efter flera besök hos olika vårdgivare konstaterades att hon hade en tumör i tarmen och opererades akut. Kvinnan framför att om man undersökt henne bättre med ultraljud och röntgen vid det första besöket på akuten hade hon besparats mycket lidande.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04554-63 BIL
Vård och behandling

Komplikationer till genomgången operation

En man genomgick en galloperation, mannen drabbades av komplikationer vilket ledde till ett långdraget läkningsförlopp.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04587-58 CRE
Vård och behandling

Komplikationer, kränkande bemötande

En man framför att han fått komplikationer i form av blödning efter borttagande av en abscess. Han sökte vård på en

akutmottagning och vid besöket på kände han sig kränkt och diskriminerad på grund av sin hudfärg och tyckte att läkare och annan vårdpersonal var nonchalanta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04725-42 JER
Vård och behandling

Ingen uppföljning efter operation, felmedicinerad

En man opererades vid en thoraxklinik och sex månader efter operationen var uppföljningen inte gjord. Mannen lyckades få ett återbesök efter påtryckningar. Vid det läkarbesöket konstaterades att han ätit medicin flera månader längre än planerat. Nu bedömdes också att en ny behandling/operation krävdes men sex månader efter det beslutet har ingen kallelse kommit. Han har i onödan ätit medicin som ett led i förberedelserna inför operationen som ännu inte blivit av.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04817-63 BIL
Vård och behandling

Lång väntan

En kvinna vårdades på sjukhus för oklara buksmärter under en dryg månad, i samband med vårdtillfället utfördes olika undersökningar men alla gick inte att genomföra på grund av smärta. Kvinnan blev lovad att hon skulle bli undersökt under narkos. Synpunkter framför på bristande helhetssyn och lång väntan på olika undersökningar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04834-63 BIL
Vård och behandling

Inkontinens efter operation

En kvinna har gått igenom flera operationer analt. Hon har nu besvär av smärta och andra komplikationer till operationerna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04890-42 JER
Vård och behandling

Fel antal tabletter och dos

En man sjukhusvårdades på en akutklinik på grund av lunginflammation och fick fel antal tabletter av antibiotika samt fel dos av hostmedicinen. Mannen upplevde sig kränkt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04971-58 CRE
Vård och behandling

Komplikationer efter operation

En man framför synpunkter på att han fått ett flertal komplikationer efter operation på ett sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05018-63 BIL
Vårdansvar

Bristande rutiner

En man genomgick en operation i syfte att bota honom från cancer. Mannen skulle komma på återbesök för att kontrollera resultatet av operationen ca 6 månader efter att operationen genomförts. Mannen gick på ordinerade kontrollundersökningar och blev lovad telefonkontakt för att få del av resultatet. Den utlovade telefonkontakten blev inte av liksom att man slavade bort mannens fall så att han inte blev diskuterad vid avsedd tidpunkt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04818-42 JER
Vård och behandling

Fick smärtlindring istället för operation

Mamma till en pojke som vårdades vid en akutmottagning och kirurgisk klinik för blindtarmsinflammations har kritik på att läkaren önskade smärtlindra med starka mediciner i stället för att operera. Pojken har fått komplikationer efter operationen. Mamman önskar ta del av journalkopiorna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04588-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter höftoperation

En kvinna genomgick dubbelsidig höftoperation, vid den första operationen blev benet flera centimeter längre. Vid den andra operationen skars en nerv och muskler runt området av och kvinnan fick stora svårigheter att klara vardagen. Hon har inte fått någon information om vad hon kan göra för att klara sig bättre hemma och ingen information om prognosen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04723-57 HEG
Vård och behandling

För tung knäprotes för att operera in efter skada

En kvinna genomgick en knäoperation som misslyckades och då hon träffade ortoped för ställningstagande till ny operation blev hon avrådd då protesen var för tung. Kvinnan ifrågasätter beslutet och undrar om det inte finns någon protes som kunde passa henne.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren från ortopediska kliniken vid akutsjukhuset som informerade att kvinnan är inbokad på ett planerat återbesök för uppföljning och

planering av operation om kvinnan så önskar. Anmälaren är mycket nöjd med svaret och språkförbistring kan ha gjort att hon inte uppfattade informationen vid senaste besöket hos ortopederna. Hon önskar att ärendet avslutas.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04848-59 LAR
Kommunikation

Synpunkter på innehåll i remissvar

En man remitterades till mottagningen från vårdcentralen på grund av smärta i knäna. Utan att ha träffat mannen skickas ett remissvar. Mannen har synpunkter på innehållet i remissvaret som innehåller flera rekommendationer, bland annat viktnedgång. Mannen vänder sig mot att rekommendera detta över huvud taget och inte minst eftersom någon undersökning inte är gjord. Mottagningen har svarat att svaret är standardiserat och generellt hålllet. Mannen är inte nöjd med svaret och framför att han fortsatt har ont i sina knän och önskar få vård för det.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04881-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter skada i foten

En kvinna fick en kvarstående ärrbildning efter en skada i foten. Kvinnan trampade på en spik, vårdades på sjukhus i flera dagar på grund av en stor infektion i foten och hon är missnöjd med att foten inte blev bra. Hon önskar ekonomisk ersättning då hon menade att vården inte behandlat infektionen i foten på rätt sätt.

Åtgärd: Anmälaren önskar ekonomisk ersättning och får blanketter till patientförsäkringen översända. Hon är nöjd med det och ärendet avslutas.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04883-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter fallolycka

En kvinna föll och skadade både foten och ena handen. Röntgen visade ingen fraktur. Eftersom handen smärtade så kraftigt sökte anmälaren vård igen och nu visade magnetröntgen att handleden var bruten och hade läkt ihop på ett felaktigt sätt. Dessutom var en sena av och den kommer att opereras under året vilket gör att tummen eventuellt återfår sin rörlighet. Kvinnan är mycket missnöjd med omhändertagandet och de komplikationer hon fick.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04910-52 LÖW
Vård och behandling

Bristande vård och behandling

En man fick en liten knöl på utsidan av knät. Det tog ett par månader innan han fick röntga knät och ytterligare några månader innan han fick genomgå operation. Väl hemkommen efter operationen började hans operationssår att störtblöda.

Det visade sig senare att det fanns cancerceller i operationssåret som krävde utvidgad behandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04988-63 BIL
Vård och behandling

Bristande smärtlindring

En kvinna genomgick en ortopedisk operation. Kvinnan försökte få komma på besök till klinikens mottagning vid flera tillfällen efter operationen på grund av smärta relaterad till den genomgånga operationen. Kvinnan nekades besök och hänvisades till andra vårdgivare för hjälp med sin smärta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05301-49 HAP
Vård och behandling

Bristande undersökning och komplikationer

Anmälaren ramlade och bröt nyckelbenet. Han sökte sig till akuten vid sjukhuset. Där genomfördes en bristande undersökning, en röntgen genomfördes inte. Han besökte sjukhuset på nytt. Läkaren bedömde att mannen skulle opereras. Det uppstod komplikationer efter operationen. Anmälaren bedöms vara i behov av ny operation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05022-58 CRE
Organisation och
tillgänglighet

Uppskjuten operation efter lång väntetid

En kvinna framför klagomål på dels att hon fått vänta 7 månader på att få en operationstid, dels på att hon nu fått besked att operationen kommer att skjutas fram ytterligare. Anmälaren känner sig kränkt och anser inte att man behandlar människor på detta vis.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04572-49 HAP
Vård och behandling

Kvarglömd kompress med mera

Enligt anmälaren uppstod komplikationer efter operation på grund av att operationsteamet glömde att ta bort kompress ur kroppen innan operationen avslutades. Dessutom upprättades ingen avvikelserapport och väntan inför att operationen skulle ske var alltför lång, enligt anmälaren.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05198-63 BIL
Kommunikation

Bristande kommunikation, missad diagnos

En kvinna besökte akutmottagningen på grund av akut smärta i magen. Kvinnan berättade att hon hade kramp och ont högt upp i magen men läkaren undersökte långt ner på magen,

hon blev hemskickad med besked om att söka vårdcentral för glutenintolerans. Nästa dag var kvinnans tillstånd ytterligare försämrat med svåra akuta smärtor och ambulans tillkallades. På sjukhuset konstaterades urinvägsinfektion i njurarna. Synpunkter framförs på att man inte lyssnades på hennes berättelse om sitt tillstånd, att utredning inte gjordes och att det står fel i journalen. Vid det första besöket framförde hon att hon inte kräkts men av journalen framgår det att hon kräkts i en månad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04416-59 LAR
Kommunikation

Bristande professionalitet & omhändertagande

En kvinna beskriver oprofessionell behandling och bemötande i samband med förlossningsvård. Kvinnan har haft uppföljande kontakter med sjukhuset och är mycket nöjd med dem. Hon är dock mån om att förmedla att den vård och behandling hon fick av de två nämnda barnmorskorna (som inte arbetar kvar) inte var professionell rörande förberedelser, smärtlindring, kontinuerliga bedömningar och åtgärder. Även om ett friskt barn slutligen föddes har deras agerande fått stora konsekvenser för barnet och modern även efter förlossningen.

Åtgärd: Enligt överenskommelse med anmälaren översändes ärendet till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04654-59 LAR
Vård och behandling

Komplicerad graviditet och komplikationer

En kvinna beskriver en komplicerad graviditet med behov av avancerade ingrepp och behandlingar. Komplikationer tillstötte för kvinnan och fostret och förlossningen skedde i förtid. I skedet efter förlossningen uppdagades en bit av en nål som använts vid ett av de tidigare ingreppen. Anmälaren som har mycket oro för barnet och frågar om vad som skett och varför efterfrågar en sammanfattande beskrivning och förklaring av hela händelseförloppet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04750-59 LAR
Vård och behandling

Bristande information och omhändertagande

En kvinna har synpunkter på att hon efter ett oplanerat kejsarsnitt drabbades av infektion. Händelsen i sig var traumatisk och hon hade önskat en högre grad av omhändertagande. Kvinnan framför att hon förväntades hantera blodförtunnande injektioner själv samt att hon inte fick sedvanlig information om risker, egenvård och åtgärder efter kejsarsnitt. Möjligen kan det bero på kvinnans yrke, dock hade hon önskat bli bemött som patient och inte utifrån sin yrkesroll i detta sammanhang.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04959-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter kejsarsnitt

En kvinna genomgick ett kejsarsnitt och fick kraftfulla smärtor i magen efteråt. Efter många och långa utredningar och undersökningar konstaterades att det blivit felaktigheter då såret syddes igen. Efter lång tid fick kvinnan hjälp med en ny operation och har nu blivit förbättrad. Hon är missnöjd med den felaktiga hanteringen och att det tagit så lång tid att komma tillrätta med hennes problem.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04976-63 BIL
Vårdansvar

Skickades hem och födde sedan barnet i taxin

En kvinna skulle föda sitt tredje barn och kom till förlossningen där det konstaterades att födsloarbetet hade startat men barnmorskan bedömde att hon kunde åka hem och vänta ett tag till. Hon protesterade och sa att det har gått snabbt de två barn hon fött tidigare. Kvinnan kommer hem men hinner inte vara hemma länge innan hon märker att nu bör hon åka tillbaka till förlossningen igen. Kvinnan hinner inte fram och barnet föds i taxin. Synpunkter framförs på att hon blev hemskickad och att man inte lyssnade på hennes erfarenhet av att föda de två första barnen. Kvinnan undrar varför den barnmorska som hade hand om inte tog hjälp av en mer erfaren kollega.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04997-57 HEG
Vård och behandling

Bristande bedömning efter kejsarsnitt

En kvinna med kraftig smärta efter ett kejsarsnitt åkte till akutmottagningen där vissa undersökningar gjordes, men man kunde inte klargöra varför kvinnan hade så ont. Senare fick kvinnan veta att den blödning som fanns i ärrret inte kunde hittas med skiktröntgenundersökning utan endast med ultraljud vilket man inte gjorde. Kvinnan ifrågasätter undersökningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05045-59 LAR
Vård och behandling

Synpunkter och komplikationer vid förlossning

En kvinna framför synpunkter rörande förlossningsvård. Trots noggranna förberedelser i samtal och undersökningar togs inte hänsyn till detta. Kvinnan drabbades av komplikationer och kände sig chockad efteråt. I samtal med läkare och chefbarnmorska under vårdtiden uppfattade hon att man ifrågasatte hanteringen och önskade ett brev från henne.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05091-63 BIL
Vård och behandling

Kronisk smärta efter operation

En kvinna genomgick en operation för att ta bort en spiral. Efter operationen hade kvinnan ont under lång tid och vände sig till vårdcentralen vid upprepade tillfällen för att få hjälp med smärtan. Efter en utredning konstaterades att en nerv hade skadats i samband med operationen och att detta orsakade smärtan. Kvinna framför synpunkter på bristande resultat av operationen då hon har drabbats av kronisk smärta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04692-58 CRE
Administrativ hantering

Brister i remisshantering, lång väntetid

En man framför att han efter lång väntan på akutmottagningen på ett sjukhus blir inskriven på en vårdavdelning över natten. Dagen efter gjordes en röntgenundersökning och remiss skickades för kontroll av öron-, näs-, halsläkare. När han väntat hela dagen får han besked att remissen skickats till fel klinik och att mottagningen stängt för dagen. När mannen föreslog att han kunde gå hem och återkomma dagen efter för undersökning fick han besked att detta inte var möjligt för att han då måste gå via akutmottagningen igen. Anmälaren blev lovad en tid på morgonen dagen efter, när han väntat 2 timmar går han själv till mottagningen och blir mottagen och undersökt där. Han anser att detta är slöseri med vårdens resurser.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04464-52 LÖW
Patientjournal och sekretess

Om journal och sekretess

En kvinna har begärt ut logglistor men har fortfarande inte fått ut allt material. Hon är även orolig för att vårdpersonal skvallrar om kända patienter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04594-62 MEL
Organisation och tillgänglighet

Svårt att nå mottagning

En kvinna har synpunkter på att hon haft mycket svårt att komma i kontakt med en mottagning för att boka om en tid.

Åtgärd: I kontakt med anmälaren framkommer att problemet nu löst sig och att hon fått en ny tid. Anmälaren nöjer sig med att ärendet registreras och önskar ingen vidare handläggning. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05126-59 LAR
Vård och behandling

Besked om föregående olämplig behandling

En anhörig framför synpunkter på bedömning och behandling av ett barn. Barnet opererades på en annan mottagning vilket ledde till att barnet försämrades. Vid besök vid aktuell mottagning framfördes att annan behandling hade varit lämplig. Barnet fick sedan behandling som ledde till förbättring. Anmälaren ifrågasätter därmed den första behandlingen och undrar vad som var rätt och fel.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04845-52 LÖW
Administrativ hantering

Bristande administration - säker identifiering

En man anser att det är bedrägligt att sjukhuset inte kan stava hans namn rätt vilket även utgör en patientsäkerhetsrisk.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04958-52 LÖW
Administrativ hantering

Brister i administrationen med mera

En kontaktar förvaltningen för sin frus räkning. Man anmärker på att sjukhuset inte klarar av att stava deras namn korrekt. De anser att det är kränkande och att det är en fara för säker patientidentifikation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04411-63 BIL
Vårdansvar

Fråga om second opinion och uppföljning

En kvinna kontaktade förvaltningen för att få information om möjlighet till second opinion och information om regler för återbesök om patienten opereras i annat landsting än hemlandstinget.

Åtgärd: Lämnar önskad information men hänvisar också till hälso-och sjukvårdförvaltningen och kontoret för individuella vårdärenden. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren då hon är nöjd med informationen.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04439-62 MEL
Administrativ hantering

Inte fått svar från röntgenundersökning

En kvinna har synpunkter på att hon inte fått svar på en röntgenundersökning. Läkaren skulle höra av sig, men har inte återkommit. Kvinnan har ringt och mejlat men ingen från sjukhuset återkommer med besked.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04455-50 KAR
Omvårdnad

Tillgodoser ej mat vid allergi

Ett litet barn inkom akut till akutsjukhus. Efter åtgärd fick han stanna för observation och det var viktigt att han åt för att återhämta sig. Sjukhuset kunde dock inte tillgodose pojakens allergier då all mat måste förbeställas då den inte tillagas på sjukhuset. Det enda de kunde erbjuda var riskakor med smör, skinka och gurka. Föräldrarna har e-postat en skrivelse till sjukhuset med sina synpunkter utan att ha fått svar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05068-59 LAR
Vård och behandling

Brister i dialog och bedömning

En kvinna framför klagomål på ett läkarbesök. Hon framför brister i bemötandet och ifrågasätter bedömningsförfarandet, eftersom läkaren inte var intresserad av hennes tidigare vårdkontakter och behandlingshistoria, varken muntligt eller via dokumentation. Kvinnan kom på remiss för bedömning av möjlighet att få behandling. Hon tyckte hon blev illa bemött, vilket hon framförde under besöket.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04367-42 JER
Vård och behandling

Utebliven medicinering vid vårdtillfälle

En kvinna framför att hon inte fick hjälp med sin medicinering vid inläggning på en vårdavdelning på ett sjukhus. Kvinnan lider av en neurologisk sjukdom och behöver sin medicin flera gånger per dygn. När hon blev inlagd på en vårdavdelning på sjukhuset för annan sjukdom var hon för sjuk för att sköta medicineringen själv. Trots att kvinnan hade läkemedlet med sig glömde personalen att ge henne den.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04407-59 LAR
Vård och behandling

Synpunkter på bedömning

En anhörig är mån om att en händelse kommer till verksamhetens kännedom. En kvinna med smärta från rygg och mage skickades från sin vårdcentral till akutmottagningen. Kvinnan erhöll smärtlindring och skickades hem. Hon hade ont och svårt att sova och sökte vårdcentralen igen efter två dagar. Därifrån skrevs nu remiss med information om hjärtproblematik. Kvinnan lades in, opererades och drabbades i samband med det av en stroke.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1409-04520-42 JER Vård och behandling	Medicinering orsakade blindhet En man opererade hjärtat vid en medicinklinik på ett akutsjukhus. Efter operationen gavs blodförtunnande medicinering. Efter en tid uppkom synförändringar och mannens sökte själv ögonläkare som ordnade med akut omhändertagande och laser behandling. Synen gick att rädda. Enligt ögonläkaren kan inte denna medicinering ges till diabetiker, vilket mannen är, och vården hade kännedom om det. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1409-04636-44 STE Omvårdnad	Bristande omhändertagande av kvinna En man framför klagomål på den vård hans avlidna hustru fick på ett akutsjukhus. Mannen menade att hustrun laxerades på ett felaktigt sätt, personalen såg inte till att kvinnan fick i sig tillräckligt med mat och därför blev hon undernär. Åtgärd: Telefonsamtal med maken. Ärendet är anmält till patientförsäkringen LÖF och hans anmälan är bekräftad. Ärendet vid nämnden avslutas därför i befintligt skick.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1410-04804-44 STE Vård och behandling	Bristande vård och bemötande En kvinna har synpunkter på vården och omhändertagandet av hennes far som var inlagd på sjukhus några dagar innan han avled. Anhöriga som besökte mannen upptäckte att han inte hade ätit och inte fått sina mediciner. Bemötandet mot de anhöriga var otrevligt och dottern framför att hennes far inte fick ett värdigt slut. Åtgärd: Handläggning pågår
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1410-04888-42 JER Vård och behandling	Bristande vård och läkemedelshantering En kvinna har synpunkter på bristande vård och omvårdnad när hon sjukhusvårdades för maginfektion på ett akutsjukhus. Under vårdtiden undersöktes hon inte av läkaren, ingen gick rond eller kontrollerade hur hon mädde. Hon fick ingen smärtlindring mot magsmärtorna och ingen mat, bara vätska. Kvinnan har också synpunkter på hur hennes medicinering mot övriga sjukdomar hanterades. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1410-05223-44 STE Vård och behandling	Komplikationer till klaffoperation En kvinna genomgick en hjärtoperation. Under operationen uppstod komplikationer som ledde till att kvinnan vårdades på intensivvårdsavdelningen. Kvinnan anhöriga framför

synpunkter på att det som från början var ett enkelt ingrepp blev allvarligt för patienten med förlängd vårdtid och lång rehabilitering.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05229-58 CRE
Vård och behandling

Felaktig bedömning av besvär

En man framför att han fått reda på att hans besvär härrör från ett medfött hjärtfel och att ett flertal läkare gjort felaktiga bedömningar av hans tillstånd.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04359-59 LAR
Kommunikation

Brister i information, utredning och samordning

En kvinna som opererat bort sina äggstockar sökte primärvården efter drygt tre år för diffusa besvär. Kvinnan framför synpunkter på att utredningen fördröjdes och diagnosen försenades på grund av misstag och avsaknad av ansvar för samordning. De besked hon fick vid enheten, i samband med diagnos, var för henne motstridiga och hon är kritisk till att ingen information om den långa väntetiden eller alternativa möjligheter för operation gavs.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04412-52 LÖW
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntan på operation

En kvinna sökte på en akutmottagning för svåra buksmärter. Det konstaterades snabbt att kvinnan råkat ut för en inflammerad blindtarm. Det dröjde dock flera timmar innan hon blev opererad trots att hon var uppsatt på operationslistan. Under tiden han blindtarmen spricka. Kvinnan vill veta varför hon vänta så länge.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04449-63 BIL
Vårdansvar

Bristande vårdansvar

En man framförde synpunkter på att han bollats mellan olika vårdgivare utan att någon tagit ansvar för hans vårdbehov. Mannen har fått vänta i mer än ett år på sin gall-operation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04566-62 MEL
Vård och behandling

Komplikationer efter bukoperation

En man opererades i buken, komplikationer tillstötte och mannen är ledsen över att han nu, flera år senare fortfarande

har smärta och besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04619-50 KAR
Vård och behandling

Bristande utredning

En kvinna fick för några månader sedan en cancerdiagnos med dålig prognos. Hon har behandlats för denna och fått veta att hon har mindre än ett år kvar att leva. Nu visar det sig att det kanske ändå inte är cancer. För att undersöka henne vidare vill akutsjukvården ha remisser från det vård- och omsorgsboende kvinnan bor på. Vård- och omsorgsboendet anser inte att de ha kompetens att remittera henne rätt. Kvinnan anser att det ligger i akutsjukvårdens ansvar att utreda henne vidare.

Åtgärd: I överenskommelse med kvinnan kontakter förvaltningen akutsjukvården. Det framkommer då att kvinnan väntar på en datortomografi, vilken beställdes för två veckor sedan och därefter ett återbesök till kirurg. Informerar kvinnan.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04686-44 STE
Patientjournal och
sekretess

Juridisk fråga

En man ringer efter att ha fått besked från IVO angående den Lex Maria som gjorts i samband med att hans fru hastigt avled efter en operation. Han är inte nöjd med vad som skrivits från sjukhuset.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar och skickar blanketter om patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutat.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04714-44 STE
Omvårdnad

Bristande rutin samt bemötande

En dotter skriver med fullmakt för sin mamma som genomgick en undersökning vid en thoraxklinik. Mamman skulle sedan transporteras tillbaka till den avdelning där hon vårdades. Anhöriga väntade på vårdavdelningen. Efter tre timmar började man undra var mamman befann sig och det uppdagades att transporten efter undersökningen glömts bort. På vårdavdelningen hade viss personal ett bristande bemötande vilket gjort att kvinnan nu känner sig osäker även i sin hemmiljö.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04721-59 LAR
Kommunikation

Ifrågasätter information efter operation

Vid återbesök efter en operation fick en kvinna information om att inga hinder för graviditet fanns och senare informerades hon om att hennes bukmuskler skadats på

grund av att hon varit gravid för snart efter operationen. Komplikationerna behöver åtgärdas kirurgiskt vilket kvinnan är tveksam till då hennes förtroende för vården är starkt påverkat av det inträffade. Hon vill att ansvariga uppmärksammar händelsen så att det inte händer någon annan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04998-59 LAR
Kommunikation

Ingen information om upptäckt och åtgärd

En kvinna genomgick en blindtarmsoperation och vistades därefter två nätter på en sjukvårdsavdelning. För att informera sig om vad som orsakat inflammationen begärde hon ut journalkopior. I journalhandlingarna framkommer att man hade upptäckt sammanväxningar som korrigerades under operationen. Kvinnan undrar vad det innebär för en tidigare genomförd sterilisering, och ifrågasätter varför hon inte informerades om det som skett under sjukhusvistelsen, oavsett om risken för graviditet fanns eller inte.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-05107-62 MEL
Vård och behandling

Skadad urinblåsa vid operation

En kvinna fick sin urinblåsa skadad under en operation, vilket ledde till att buken var tvungen att öppnas och att kvinnan fick kateter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04408-58 CRE
Vård och behandling

Missad skada på akutmottagning

En man råkade ut för en olycka och kom till akuten, där han senare blev hemskickad med beskedet att allt var ok och att han inte hade några större skador trots att han led av svåra smärtor. Det visade sig senare att en ryggkota var spräckt och intryckt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04807-62 MEL
Vård och behandling

Skadad vid operation

En kvinna har synpunkter på att hennes ledband skadades vid en knäoperation, vilket orsakat henne stora besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04937-58 CRE

Synpunkter på uppgifter patientjournalen

En kvinna framför synpunkter på uppgifter i patientjournalen

Patientjournal och sekretess

efter läkarbesök på en akutmottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus

V1410-04950-49 HAP
Organisation och tillgänglighet

Synpunkter på omhändertagandet

Anmälaren riktar en rad synpunkter på omhändertagandet vid akuten i samband med fallolycka, bland annat på den långa väntetiden.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus

V1410-05072-63 BIL
Kommunikation

Bristande bemötande, felaktiga journaluppgifter

En kvinna ramlade och efter det konstaterade man att hon hade diskbråck. Kvinnan upplever att hennes besvär inte är dokumenterade i journalen på ett korrekt sätt utan att viktig information har utelämnats. Under samtalet framförs också synpunkter på att hon saknar en plan för behandling av hennes besvär och att alla insatser är kortsiktiga och inte löser hennes situation med invaliditet orsakad av diskbråcket och kronisk smärta. I samband med ett vårdtillfälle upplevde patienten att hon struntades i och kunde vänta upp till 45 minuter innan hon fick hjälp av personalen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus

V1410-05295-57 HEG
Organisation och tillgänglighet

Lång väntan på fel akutmottagning

En man misstänkte att han fått stroke och ambulans transporterade honom till en akutmottagning. Där råkade han hamna på ortopedmottagningen och blev kvar där under flera timmar, han fick ingen hjälp till rätt mottagning. Slutligen önskade mannen att skriva ut sig själv, fick sjukresa och han åkte hem. Hem vidtog en vådlig färd eftersom chauffören inte hittade, resan tog över 1 1/2 timme och mannen fick slutligen dirigera resan. Trots önskan från mannen hjälpte inte chauffören honom in i bostaden, han fick ta trappan på eget bevåg.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus

V1410-04741-59 LAR
Vård och behandling

Synpunkter på ordination och behandling

En kvinna remitterades via mödravårdscentral för behandling av komplikation efter förlossning. Kvinnan behövde uppsöka vård ytterligare två gånger för att få en behandling som fungerade mot hennes problem. Kvinnan ifrågasätter också att hon ordinerades ett läkemedel som enligt bifogade instruktioner var kontraindicerat. När kvinnan kontaktade sjukhuset avråddes hon från att ta detta. Hon undrar om hon inte ska kunna lita på att läkare ger rätt information.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04819-59 LAR
Kommunikation

Brister i information inför planerad operation

En kvinna planerades för operation vid en kvinnoklinik på ett akutsjukhus och upplevde informationen inför operationen som bristfällig och felaktig. Kvinnan avbokade operationen efter att ha sökt information på internet och ifrågasätter därefter även valet av den operation som hade planerats. Kvinnan har vänt sig till annan vårdenhet för behandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04839-63 BIL
Vård och behandling

Brister i behandling

En man framför att det blivit fel i behandlingen vid hustruns operation på ett sjukhus.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Skickar blanketter.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04915-52 LÖW
Vård och behandling

Förlossningsskada

En kvinna förlöstes med kejsarsnitt vilket vållat stora problem för kvinnan då hon drabbades av komplikationer i operationssåret.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04942-58 CRE
Ekonomi

Ifrågasätter avgift för hemsjukvård

En man framför synpunkter på att han måste betala för behandling i hemmet. Tidigare sköttes detta av ASIH och kostade inget för patienten, men sedan en tid sköts behandlingen av sjuksköterskor från sjukhuset och patienten måste betala 100 kronor per besök.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04360-59 LAR
Vårdansvar

Brister i professionalitet & hantera svåra besked

En kvinna som opererat bort sina äggstockar söker primärvården efter drygt tre år för diffusa besvär. Utredningen fördröjs på grund av misstag och avsaknad av ansvar för samordning. När väl diagnos erhöles gick operation inte att genomföra på grund av alltför spridda tumörer. Kvinnan fick beskedet att om hon kommit tidigare hade det varit en annan sak samt att hon själv måste ringa och tjata för att få behandling tidigare än vad enhetens nio

akutremisser kunnat åstadkomma. Hon fick ingen tidigare tid och är kritisk till den stress som läkaren överförde på henne som patient. Behandlingen har inletts men den har haft liten effekt. Kvinnan har även synpunkter på hur man förmedlade att ingen kan säga hur länge hennes liv kan upprätthållas.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1409-04445-62 MEL
Organisation och
tillgänglighet

Besvärliga rutiner i sjukhusväxel

En man är missnöjd med möjligheten att kontakta personal och mottagningar på ett akutsjukhus via telefon. Om man inte får något svar från den man blivit kopplad till genom växeln, finns ingen möjlighet att återgå till växeln och bli kopplad till någon annan. Man måste i stället ringa på nytt. Växeln kan inte heller ha mer än en person i kö. Mannen tycker att tillgängligheten brister.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig vid sjukhuset, som meddelar att man är medveten om problemet. Vissa telefonifunktioner togs bort för ett år sedan, på grund av att leverantören av telefonitjänsten hade orimligt höga avgifter för dessa. När man nu ska gå över till en ny leverantör av telefonitjänster kommer behoven av telefonifunktionerna att analyseras. Man meddelar att anmälaren kommer att informeras när man analyserat och beslutat vilka tjänster man kommer att ha i växeln i framtiden. Anmälaren har meddelat att han inte är nöjd med svaret, vilket framförs i det avslutande brevet till sjukhuset. Ärendet avslutas.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1410-04879-49 HAP
Vård och behandling

Hjälpmedel fungerar inte, vill ha operation

En man har synpunkter på att han fått ett hjälpmedel som inte fungerar bra. Mannen vill slippa detta och i stället bli opererad för sina besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

PRIMÄRVÅRD

**E-post
Primärvård**

V1409-04436-44 STE
Vård och behandling

Bristande uppföljning

En dotter kontaktar för sin minnessvaga mamma. Mamman har problem med återkommande urinvägsinfektioner och hade fått behandling i fem dagar. Någon uppföljning från vårdcentralen gjordes inte. Infektionen kvarstod med förvirring som följd, mamman föll och fick en bäckenfraktur.

Åtgärd: I telefonsamtal berättar dottern att en anmälan är gjord till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet vid nämnden avslutas i befintligt skick.

E-post Primärvård V1409-04437-44 STE Organisation och tillgänglighet	Tillgänglighet En dotter skriver för sin mamma. Mamman har två ärenden till sin läkare men nekas att få ta dessa vid samma tillfälle. Åtgärd: Rekommenderar dottern via epost att kontakta verksamhetschefen för att diskutera situationen alternativt kontakta per telefon för information från handläggare.
E-post Primärvård V1409-04497-59 LAR Vård och behandling	Brister i undersökningar och information En kvinna beskriver en graviditet som behövde avbrytas sent. Hon framför att hon inte fick information eller erbjudande om att genomföra undersökning som kunde visat på kromosomfel tidigt i graviditeten. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har inte återkommit i ärendet enligt överenskommelse. Ärendet avslutas.
E-post Primärvård V1409-04630-44 STE Kommunikation	Bristande bemötande En man ringer för sin hustru. Hustrun hade skadat sig under ett arbetspass och fick akut tid på en närliggande vårdcentral. Maken följde med hustrun då hennes svenska inte är så bra. Läkaren skulle skriva sjukintyg för fjorton dagar men då makarna kom hem var det en kortare tid som stod på intyget till Försäkringskassan. Vid kontakt med vårdcentralen för att fråga om uppgifterna upplevde maken att han behandlades nonchalant och ointresserat av personalen. Någon kontakt med läkaren medgavs inte. Personalen ifrågasatte även makarnas önskan om journalkopia. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Primärvård V1410-05054-62 MEL Kommunikation	Olämpligt bemötande från läkare En man hör av sig angående sin son som träffat en läkare som betedde sig mycket olämpligt. Han ifrågasatte sonens skada och kom med ovidkommande påståenden och frågor. Läkaren har också tagit del av sonens journal från en annan mottagning utan medgivande. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Primärvård V1410-05081-28 ROS Vård och behandling	Missad diagnos En kvinna undrar hur läkarna kunde missa att diagnostisera en propp i benet, trots ett flertal besök till vårdcentralen. Efter två misslyckade operationer måste kvinnan nu amputera sin fot.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Primärvård

V1410-05199-62 MEL
Kommunikation

Fel information om besök

En man har synpunkter på att han fått felaktig information om vad ett läkarbesök skulle kosta. Han fick också felaktig information om vad besöket skulle innehålla.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Primärvård

V1410-05299-44 STE
Vård och behandling

Bristande behandling

En man kontaktar då han anser att en vårdmottagning satt i system att kräva ett personligt besök för att skriva ut recept för en kronisk sjukdom som går i skov och där han behöver kontinuerlig och ibland mycket snabb behandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Primärvård

V1409-04419-54 HAD
Kommunikation

Felaktig information

En kvinna fick information om möjligheten att göra en neuropsykiatrisk utredning utomlands av en läkare vid en läkarmottagning. Det visade sig att den informationen var både luddig och felaktig. Kvinnan sprang fram och tillbaka till olika myndigheter utan att lyckas åka till kliniken.

Åtgärd: Ansvarig chef på läkarmottagningen har kontaktat kvinnan och ville träffa henne. Vi kommer överens om att hon talar direkt med denne och vid behov återkomma till förvaltningen med en underskriven anmälan. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post

Primärvård

V1409-04494-42 JER
Kommunikation

Ovänligt bemötande, ingen utredning

En kvinna med svår huvudvärk sökte vård på vårdcentralen. Kvinnan upplevde sig ovänligt och nonchalant bemött av läkaren som undrade vad kvinnan ville ha hjälp med. Till slut lämnade hon mottagningen, utan att ha fått hjälp, förödmjukad och ledsen och med svår huvudvärk.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Primärvård

V1409-04631-42 JER
Kommunikation

Brister i information vid medicinering

En man förskrevs värkmedicin av husläkaren. Ingen information gavs om att medicinen kunde skada magen. Mannen fick magsår som krävde operation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post Primärvård V1410-04680-58 CRE Administrativ hantering	<p>Brister i provhantering, kostnader</p> <p>En man framför synpunkter på brister i hanteringen av remisser för provtagning samt kostnader i samband med detta.</p> <p>Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
E-post Primärvård V1410-04684-63 BIL Vård och behandling	<p>Missad cancerdiagnos</p> <p>En kvinna var sjuk under lång tid, hon hade olika symtom med bland annat smärta och upprepade infektioner. Kvinnan blev tillslut remitterad för operation av gallsten men det visade sig att han var sjuk i lång framskriden cancer och avled en kort tid senare.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
E-post Primärvård V1410-04880-58 CRE Organisation och tillgänglighet	<p>Nekad vård</p> <p>En kvinna framför att hon blivit nekad besökstid på en vårdcentral. Kvinnan sökte vård på grund av andningssvårigheter och astma men blev inte emottagen då hon var listad på en annan vårdcentral. Anmälaren undrar om detta är korrekt förfarande.</p> <p>Åtgärd: Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.</p>
E-post Primärvård V1410-04886-63 BIL Kommunikation	<p>Bristande bemötande</p> <p>En man besökte vårdcentralen på grund av besvär med magen. Mannen framför synpunkter på bristande kommunikation med läkaren på grund av språkförbistring hos läkaren då patienten upplevde att läkaren inte förstod vad han sade. Läkaren røjde sekretessbelagda uppgifter om en annan person och blandade ihop olika personers läkemedelslistor. Patienten nekades få ett intyg om att han varit på läkarbesök med hänvisning till att det ska man informera om att man vill ha före besöket.</p> <p>Åtgärd: Information om anmälningsprocessen. Information om att blanketter kan hämtas från internet. Information om vilka andra instanser man kan vända sig till med klagomål på vården. Ärendet avslutas då anmälaren var nöjd med informationen som lämnades per telefon.</p>

E-post Primärvård V1410-04972-42 JER Administrativ hantering	Administrativa problem vid recept förskrivning En man har försökt förnya sina recept via Vårdguiden och vårdcentralen men inte lyckats. Vid telefonkontakt med vårdcentralen bemöts han nonchalant och nekas recepten. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Primärvård V1410-05058-55 SKA Kommunikation	Bemötande av läkare En kvinna är missnöjd med bemötandet hon fick när hon besökte en läkare på en vårdcentral. Kvinnan anser inte heller att hon fick någon hjälp med behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Primärvård V1410-05134-55 SKA Kommunikation	Brister i bemötande En man vars fru besökt en läkare på en vårdcentral har synpunkter på brister i bemötandet. Mannen uppger att läkaren var mycket otrevlig. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Primärvård V1410-05194-58 CRE Vård och behandling	Brister i behandling, otrevligt bemötande En man framför att han blivit otrevligt bemött samt inte fått behandling för sina ryggbesvär av husläkaren på vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Primärvård V1410-05203-42 JER Vård och behandling	Medicineras innan utredning En man misstänks vara sjuk av en bakterie men husläkaren nekar honom provtagning för att säkerställa diagnosen av kostnadsskäl. I stället medicineras han på prov för att se utfallet. Mannen skall ha ett möte med verksamhetschefen för genomgång av handläggningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Primärvård V1410-05243-42 JER Ekonomi	Ekonomisk ersättning för vaccinationer En kvinna fick mjälten bortopererad och rekommenderas nu två olika vaccinationer som tillsammans kostar 3000 kronor. Kvinnan undrar över ersättning för läkemedelskostnaden. Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1409-04338-59 LAR
Kommunikation

Synpunkter på bemötande, attityd och information

En kvinna beskriver ett nonchalant och avfärdande bemötande vid ett läkarbesök på mottagningen. Kvinnan fick inte heller hjälp med det hon önskade. Hon bad att få tala med en chef och fick besked om att läkaren var chef. Detta visade sig felaktigt då kvinnan fick kontakt med en verksamhetschef. Verksamhetschefen tog emot hennes önskan och synpunkter och skulle återkomma, vilket ännu ej skett.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-04724-62 MEL
Vård och behandling

Bristande utredning på vårdcentral

En kvinna har synpunkter på bristande utredning vid en vårdcentral och ifrågasätter den diagnos som vårdcentralen håller fast vid.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-04765-49 HAP
Vård och behandling

Bristande undersökning

Anmälaren berättar om bristande undersökning av närstående, vilket ledde till hälsoproblem.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-05240-62 MEL
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntetid för läkarbesök

En kvinna har synpunkter på att hon fått vänta i över tre månader på att få träffa sin läkare på vårdcentralen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-05271-59 LAR
Vård och behandling

Nonchalant bedömning ledde till sen diagnos

En kvinna framför synpunkter på bedömning och åtgärder vid ett läkarbesök på mottagningen. Kvinnan lyssnade på läkarens besked om att det inte fanns skäl till oro, men besvären fortsatte och efter fem månader fick hon besked om att hennes besvär var orsakade av cancer. Den sena diagnosen har inneburit mycket lidande och försämrade behandlingsmöjligheter för henne. Kvinnan har skrivit till verksamheten och fått ett bra svar och bemötande från verkställande direktören som angav att utredning skulle inledas. Vid kontakt med ansvarig för utredningen blev kvinnan arrogant bemött och anmälan avfärdades med att någon utredning inte var aktuell eftersom hanteringen varit korrekt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1409-04383-62 MEL
Kommunikation

Inte lyssnad till, utebliven behandling

En kvinna känner sig illa behandlad på sin vårdcentral och är frustrerad då hon inte får gehör för sitt problem när hon vänder sig till sin husläkare. Hon har också synpunkter på att ett besök avbokats utan att hon fått en ny tid.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1409-04511-63 BIL
Kommunikation

Bristande bemötande

En man drabbades av plötslig hörselnedsättning. Mannen sökte vård på vårdcentralen men fick besked att han inte kunde bli omhändertagen samma dag och bad återkomma nästa dag. Detta upprepades vid tre tillfällen, till slut fick mannen träffa en sjuksköterska. Sjuksköterskan förklarade för mannen att mottagningen var till för svenska personer och att man inte kunde ta hand om honom på en akuttid då han inte var döende. Mannen fick träffa en läkare en tid senare, detta besök resulterade i att han remitterades till en hörsel-specialist. På besöket hos specialistläkaren fick mannen besked om behandling och hur han skulle göra för att avhjälpa sina besvär. Den rekommenderade behandlingen hjälpte inte och mannen kom tillbaka en tid senare. Nu fick han nya besked av en ny läkare på specialsitmottagningen och en annan behandlingsrekommendation och även remitterad till en hörseltest. Mannen försökte få besked om när hörseltestet skulle genomföras men fick svävande svar. Mannen tröttnade på osäkerheten och åkte till sitt hemland och fick snabbt besked att han hade en hörselnedsättning orsakad av en tumör. Mannen upplever att han utsatts för diskriminering och att ingen har tagit ansvar för honom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1409-04539-42 JER
Vård och behandling

Brister i uppföljning, tillgänglighet

En man upplever att husläkaren brister i uppföljningen av hans medicinering och att han lätt kan beställa nya mediciner.

Åtgärd: Ärendet avslutas enligt anmälarens önskan, skrivelsen var för kännedom.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1409-04541-58 CRE
Organisation och
tillgänglighet

Nekad att ta blodprover på vårdcentralen

En man framför att han blivit nekad att ta blodprover på laboratoriet på vårdcentralen trots att detta gått bra förut. Han uppsökte då annan provtagningsenhet som informerade mannen att det första laboratoriet handlat felaktigt. Anmälaren blev ombedd att framföra klagomålet till patientnämndens förvaltning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Primärvård V1409-04547-57 HEG Administrativ hantering	Provsvar registrerades inte En man lämnade prover på vårdcentralens laboratorium. Inga provresultat kunde återfinnas vid senare besök hos husläkaren, så mannen fick lämna blodprover ännu en gång. Mannen är arg eftersom han tvingades ta ledigt från arbetet vid två tillfällen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1409-04601-55 SKA Kommunikation	Bemötande av läkare En kvinna är missnöjd med bemötande av en läkare på sin vårdcentral. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1409-04605-52 LÖW Vård och behandling	Bristande bemötande och nekad remiss En kvinna gick till en husläkarmottagning och bad om en remiss till njurmedicin. Läkaren vägrade att skriva en remiss utan tyckte att hon skulle prata med en psykolog i stället. Kvinnan har sedan fått remiss genom en annan läkares försorg och det har nu visat sig att hon lider av en ärftlig njursjukdom. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1410-04866-52 LÖW Kommunikation	Otrevligt bemötande från husläkare En pappa gick till husläkaren med sin lille son som hade kraftig hosta. Husläkaren ordinerade hostmedicin, men sonen blev inte bättre och mannen återkom. Prover togs, de visade inget avvikande och husläkaren avfärdade mannen ganska bryskt. Mannen var orolig och hade många frågor om sonens sjukdom och hade önskat att läkaren inte hade suckat utan tagit sig tid för att svara på mannens frågor. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1410-04975-55 SKA Vård och behandling	Fult ärr efter operation En kvinna har fått ett fult ärr efter en operation. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1410-05059-42 JER	Fel diagnos En kvinna vårdades och medicinerades för lungsjukdom av

Vård och behandling	husläkaren. I samband med byte av vårdcentral och läkare konstaterades att hon hade astma och inte denna sjukdom hon behandlats för i många år. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1410-05111-52 LÖW Administrativ hantering	Brister i sjukintyg En kvinna får inte sjukersättning från försäkringskassan och hon misstänker att det är sjukintyget som är bristfälligt ifyllt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1410-05115-63 BIL Vård och behandling	Nonchalant läkare missar allvarlig missbildning En kvinna sökte hjälp för smärta och svullnad i två fingrar på ena handen i samband med att hon var gravid. Utredningen visade att hon hade missbildade blodkärl i fingrarna som påverkade blodets cirkulation. Kvinnan berättade att hon haft samma besvär i samband den första graviditeten men att hennes besvär inte utreddes då. Av utredningen som nyligen genomförts framkom det att missbildningen är allvarlig och att graviditeten innebär en risk för hennes hand. Synpunkter framförs på bristande lyhördhet för patientens besvär och bristande utredning av läkaren som mötte henne i samband med den första graviditeten. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1410-05116-58 CRE Vård och behandling	Brister i behandling och i bemötandet En dotter framför synpunkter och frågor kring vårdcentralpersonalens behandling och bedömning av mammans bensår. Hon har även synpunkter på personalens bemötande och att de inte involverat mamman i vården. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1410-05121-42 JER Vård och behandling	Nekad medicinering inför utlandsvistelse En man nekades recept på sömnmedicin inför en längre tids utlandsvistelse. Läkaren har tidigare förskrivit detta preparat inför andra utlandsvistelser men denna gång hänvisar läkaren till Socialstyrelsens regelverk och mannen nekades därför. Anmälaren efterfrågar förvaltningens hjälp att ordna detta recept. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar anmälaren till behandlingsansvarig läkare. Ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-05242-63 BIL
Kommunikation

Muncancer togs för svampinfektion

En man hade fått förändringar i munnen och sökte hjälp på vårdcentralen. Läkaren skällde på honom för att han kom på en akut-tid då hon ansåg att hans besvär inte var akuta även om det hade börjat växa och förändras mycket nyligen. Läkaren ansåg att det var en svampinfektion och ordinerade behandling. Patienten kände på sig att det inte var riktigt och sökte hjälp på vårdcentralen återigen. Nu blev han remitterad till en öron, näsa och hals specialist som konstaterade att det är cancer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1409-04335-62 MEL
Administrativ hantering

Listades på vårdcentral trots akut besök

En kvinna gjorde ett akut besök på en vårdcentral har synpunkter på att hon fick information om att hon måste lista sig på vårdcentralen om hon skulle få hjälp, trots att vårdcentraler ska ta emot akuta besök även från patienter som inte är listade där.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1409-04352-62 MEL
Administrativ hantering

Avlistad från husläkarmottagning - lång väntetid

En kvinna blev felaktigt listad på en annan vårdcentral än sin ordinarie när hon gjorde ett akut besök. Hon tvingas nu lista om sig vid sin ordinarie vårdcentral där hon hamnat längst bak i kön och fått beskedet att hon måste vänta ett år.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från kvinnans ordinarie vårdcentral, som framför att det inte går att göra avsteg från turordningen gällande listning på vårdcentralen. Den läkare kvinnan har haft kontakt med beklagar om kvinnan uppfattat att han varit oförsämd. Kvinnan har därefter framfört sina synpunkter på yttrandet direkt till vårdcentralen. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Primärvård**

V1409-04382-59 LAR
Administrativ hantering

Synpunkter på intyg efter utredning

En man utreddes för rygg- och nackproblem i elva månader. Efter utredningen önskar han ett intyg att bifoga en ansökan om sjukersättning till försäkringskassan. Mannen har träffat flera olika läkare under tiden och upplever inte att någon tagit övergripande ansvar. Intyg kunde han enligt den läkare han senast träffade inte få och under samtalet fick han motstridiga uppgifter om villkor för att få intyg. Mannen har sökt verksamhetschefen och bett om kontakt, men inte blivit kontaktad. Han undrar nu hur han ska göra för att få det intyg som var syftet med att han sökte mottagningen och utreddes.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1409-04418-49 HAP
Kommunikation

Informerade inte om tumör

Anmälaren röntgades 2008. Av röntgensvaret ska det ha framgått att det fanns en tumör. Men vårdcentralen informerade inte kvinnan om detta. Hon kände av fortsatta smärtor och framförde detta till läkaren. Undersökning 2014 visade att hon hade en tumör och hon fick information om att denna kunde identifieras redan vid undersökningen 2008.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1409-04420-62 MEL
Vård och behandling

Ej fått adekvat behandling

En kvinna har synpunkter på att hon inte fått rätt behandling för en fraktur. Hon gipsades, men det har senare visat sig att skadan krävde en operation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1409-04499-44 STE
Vård och behandling

Bristande utredning

En kvinna kontaktar då hon upprepade gånger sökt sin husläkare för sina kalla ben och fötter utan att få diagnos. Kvinnan önskade få remiss till specialist för att få diagnos och ville att läkaren skulle ställa frågan på grund av kölden i benen. Kvinnan hade en nackskada sedan tidigare och det var efter den skadan besvären började.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1409-04559-50 KAR
Vård och behandling

Missad diagnos

En husläkare har inte tagit en man på allvar. Assistent och familj har påtalat att mannen försämrats men husläkaren har då blivit arg. Mannen hade då bland annat gått ner mycket i vikt. På grund av läkarens nonchalans missades att mannen hade en tumör.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1409-04598-44 STE
Organisation och tillgänglighet

Bristande tillgänglighet

En man har försökt nå sin läkare under en vecka men har inte fått kontakt. Mannen skrev då till verksamhetschefen utan att få svar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1409-04627-62 MEL
Administrativ hantering

Problem med remiss, bristande tillgänglighet

En kvinna har synpunkter på en vårdcentral som brustit i hanteringen av remiss. Hon har också synpunkter på att verksamhetschefen är mycket svår att komma i kontakt med och att bemötandet varit bristfälligt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen, som framför att man har tydliga rutiner för remisshantering och beskriver hur man har hanterat den aktuella remissen. Verksamhetschefen skriver att hon ringt upp patienten och man beklagar att patienten känt sig ledsen och förolämpad efter ett läkarbesök. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret då remissen legat utan åtgärd för länge samt att chefen inte alls kontaktat henne. Anmälarens synpunkter noteras i det avslutande brevet till vårdcentralen. Ärendet avslutas.

Skrivelse

Primärvård

V1410-04696-59 LAR
Vård och behandling

Missade allvarligt tillstånd, undersökte ej

En gravid kvinna påtalar upprepat att hon är svullen, har ont i leder, är matt och mår dåligt. Hon framför också oro för barnet som hon upplever rör sig mindre. Barnmorskan hänvisar henne att uppsöka en vårdcentral. Varken vårdcentralen eller mödravårdsmottagningen tar några prover eller skickar henne på undersökning. Yoga, massage och sjukskrivning föreslås. Senare söker kvinnan akutmottagning och havandeskapsförgiftning med komplikationer konstateras. Två dagar senare utförs akut kejsarsnitt och en läkare framför att han är glad att de två överlevde. Kvinnan är ifrågasättande till mottagningarnas agerande.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens (PaN) uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och patientförsäkringen (LÖF). I samråd med anmälaren överförs ärendet till IVO, blanketter angående LÖF skickas. Detta ärende avslutas.

Skrivelse

Primärvård

V1410-04892-44 STE
Vård och behandling

Bristande behandling

En kvinna besökte primärvården för andningsproblem och stor sjukdomskänsla. Hon skickades hem med mediciner vilket inte hjälpte. Några dagar senare hade hon kraftigt försämrade andningsförmåga och skickades till sjukhus akut. Kvinnan hade då stora mängder vätska i kroppen och flera inflammatoriska processer pågående.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1410-04989-49 HAP
Kommunikation

Svårt att förstå brev av läkare

Anmälaren har svårt att förstå innehållet i det brev som hon fått av läkare.

Åtgärd: Då förvaltningen kontaktade anmälaren meddelade hon att hon inte själv önskade medverka till vidare handläggning av ärendet. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Primärvård**

V1410-05020-59 LAR
Organisation och
tillgänglighet

Bristande tillgänglighet, bemötande och vård

En kvinna nekades besök då hon enligt instruktion från sjukhuset sökte hjälp för såromläggning efter en operation. Kvinnan ifrågasätter skälen till att inte ta emot henne, och sättet en sjuksköterska framförde det på. Hon kontaktade verksamhetschefen som blev upprörd men hänvisade till att anmäla till patientnämnden. Vid ytterligare ett tillfälle blev hon av samma sjuksköterska oprofessionellt bemött i både personligt och medicinskt hänseende.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1410-05050-62 MEL
Vård och behandling

Felbedömning av skada

En kvinna har synpunkter på hur hennes skada bedömts och behandlats. Kvinnan har kvarstående besvär och en läkare kvinnan träffat har konstaterat att skadan borde ha opererats från början.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1410-05157-62 MEL
Vård och behandling

Missad cancer på vårdcentral

En kvinna har synpunkter på att hennes cancerdiagnos inte upptäcktes på en vårdcentral, trots att hon påtalade sina besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1410-05161-59 LAR
Kommunikation

Dåligt bemötande

I anmälan framförs att en man har blivit dåligt bemött vid mottagningen. Mannen upplever också att personalen är osäker på vad eller hur de ska göra och situationen skapar oro hos honom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1410-05259-63 BIL
Vård och behandling

Komplikationer till gynekologisk operation

En kvinna genomgick en gynekologisk operation som ledde till smärtsamma komplikationer. Kvinnan sökte vård vid flera tillfällen innan hon remitterades vidare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1410-05300-49 HAP
Vård och behandling

Nekas akut läkarkontakt trots hjärtinfarkt

Anmälaren hade sedan tid etablerad kontakt med hjärtspecialist och fått rådet att omedelbart söka kontakt med vårdcentral om det skulle uppstå smärtor i bröstet. Anmälaren kom att känna av smärtor och sökte sig till vårdcentralen. Där blev han ombedd att sitta ner i väntrummet. Tiden gick. Patienter med inbokade läkartider gick in till läkarna men mannen med smärtor i bröstet blev kvar i väntrummet. Han ombads senare att ringa sjuksköterska vid vårdcentralen, vilket mannen gjorde. Hon uppmanade mannen att ringa ambulans. Vid sjukhuset opererades mannen för hjärtinfarkt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1409-04387-52 LÖW
Vård och behandling

Missad diagnos

En kvinna anser att hon inte blev ordentligt utredd av sin husläkare. Det har senare visat sig att kvinnan lider av en sjukdom som förstör muskler och leder.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1409-04413-63 BIL
Vård och behandling

Bristande utredning

En kvinna skadade sin axel i samband med en utlandsvistelse. I samband med det akuta omhändertagandet rekommenderas hon att uppsöka vården för att få en magnetröntgenundersökning av sin axel. När kvinnan kom hem gjorde hon som hon blivit rekommenderad men fick besked att en sådan undersökning inte var nödvändig utan att hon skulle gå på sjukgymnastik. Efter en tid hade besvären av axeln förvärrats så att hon sökte vård igen och efter att gått igen magnetröntgenundersökningen fick hon besked att skadan skulle ha opererats för flera månader sedan. Kvinnan framförde synpunkter på nonchalant bemötande och att man inte lyssnat på vad både hon och läkarna utomlands sagt, lång väntan för undersökning och att diagnosen fördröjts på grund av den långsamma utredningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1409-04508-58 CRE
Organisation och tillgänglighet

Brister i tillgänglighet och provsvarshantering

En kvinna framför att läkaren på vårdcentralen inte meddelat henne svaret på en röntgenundersökning. Hon fick själv kontakta vårdcentralen för att få svaret. När hon önskade en kopia av svaret var hon tvungen att hämta det personligen på vårdcentralen. Kvinnan kommer till vårdcentralen klockan 16.30 men då är det redan stängt, hon lyckas få tag på en sköterska som kan lämna ut svaret men ifrågasätter att

vårdcentralen inte har öppet de tider som anges både på dörr och i telefonsamtal.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1409-04510-42 JER
Kommunikation

Brister i kostråd vid diabetes

En man remitterades till dietist av husläkaren för genomgång av kosten vid diabetes. Mannen upplevde att informationen inte var riktad till honom då han hamnade i en grupp för överviktiga. De kostråd han fick upplevde han inte var riktiga. Efter en tid noterade han att sockervärdet höjdes och han återgick till den kost han upplevde mer riktig normaliserades värdet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1409-04542-63 BIL
Vård och behandling

Försenad diagnos, bristande utredning

En flicka fick kliande utslag på händerna efter ett besök hos en anhörig. Flickan besökte närakuten på grund av besvärande klåda av utslagen. Besvären bedömdes vara eksem men en tid senare fick flickan rätt diagnos och rätt behandling. Flickans far framför synpunkter på att rätt diagnos kunde ställts tidigare om man tagit prover på utslagen vid det första besöket.

Åtgärd: Handläggning pågår.

En liten flicka var hos sin mormor i annat län under några veckor. En månad senare informerade kvinnan om att hon fått en hudinfektion och barnet möjligtvis också. Föräldrarna tog barnet till akutbesök eftersom hon hade kliande utslag. Sjuksköterskan som undersökte barnet menade att det inte var samma hudinfektion som mormor hade, läkaren undersökte barnet hastigt och skrev ut medel för att dämpa klådan. En månad senare fick även pappan kliande utslag och vid provtagning visade det sig att både barnet och pappan hade samma infektion som mormor tidigare fick. Mamman är arg för att dottern fått gå i många veckor med klåda och utslag.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

**Skrivelse
Primärvård**

V1409-04552-57 HEG
Vård och behandling

Fick inte önskad behandling

En kvinna bokade tid för att ta bort födelsemärken. Läkaren undersökte henne och meddelade att han inte kunde ta bort födelsemärken på förmiddagarna eftersom vissa förberedelser behövdes. Kvinnan ifrågasätter varför hon fick en tid på förmiddagen när hon redan vid första kontakten angav att hon önskade kirurgisk behandling. En eftermiddagstid borde ha bokats direkt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1409-04557-58 CRE
Kommunikation

Brister i bemötande

En kvinna framför synpunkter på läkarens bemötande vid besök på en vårdcentral. Hon önskar inte att andra patienter ska råka ut för samma sak.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1409-04585-63 BIL
Vård och behandling

Bristande utredning, ej lyssnad på

En man med akuta andningsbesvär och starkt obehag vid bröstbenet fick besked att det var en luftvägsinfektion utan närmare undersökning. Mannen uppsökte vårdcentralen vid ytterligare ett tillfälle för samma besvär men skickades hem med lugnande besked samt remiss för vidare utredning. En tid senare ställdes diagnos på aortaaneurysm och bristande funktion i hjärtats klaffar och mannen opererades akut. Mannen framför synpunkter på att han inte blev undersökt ordentligt tidigare och att detta fördröjde hans diagnos och behandling. Mannen upplever att vården utsatt honom för en onödig risk i och med den sena diagnosen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1409-04596-54 HAD
Vård och behandling

Nekat sjukintyg samt brist på empati

En kvinna anser att hennes anhörig kränktes när de bad en läkare vid en vårdcentral att sjukskriva denne. Läkaren sa upprepade gånger att han var väldigt hård med sjukintyg. Kvinnan anser att läkaren borde vara mer engagerad i sina patienter.

Åtgärd: Då anmälaren trots flera uppmaningar om att ta kontakt med förvaltningen inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

Skrivelse
Primärvård

V1409-04638-54 HAD
Kommunikation

Information, vårdplanering, remiss

En man har synpunkter på bristfällig information vid en vårdcentral. Han har bland annat inte fått veta vilka sjukdomar han har haft. Han undrar också om sin medicinering och varför han negligerades av en läkare vid mottagningen. Han vill veta varför hans vårdplanering inte följdes enligt överenskommelsen med en läkare. Han är också kritisk till att han inte har fått eftervård samt hur hans rimitering sköts.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1409-04655-42 JER
Administrativ hantering

Brister vid receptförskrivning, bemötande

En man förnyade sitt recept hos husläkaren via Mina vårdkontakter och fick ett meddelande att receptet skulle finnas på apoteket inom fem arbetsdagar vilket det inte gjorde. Mannen kontaktade vårdcentralen och bemöttes ovänligt av sköterskan som menade att då betyder det att du inte får något recept alls. Han har skrivit till verksamhetschefen för en förklaring.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1409-04657-42 JER
Vård och behandling

Brister i medicinering och recept

En kvinna upplever flera brister i medicineringen på vårdcentralen. Läkaren verkar osäker på vilka mediciner som passade ihop. Vid det senaste besöket saknades sex mediciner på apoteket.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1410-04674-42 JER
Vård och behandling

Brister i uppföljning av medicinering och recept

En kvinna med sköldkörtelsjukdom vårdas och medicineras på vårdcentralen. I samband med receptförnyelse önskade läkaren kontroll av blodvärdet innan ordination. Kvinnan började må dåligt efter sex dagar utan medicin och uppsökte apoteket och där fanns ett recept utfärdat samma dag som läkarbesöket. Dagen efter kom ett brev från läkaren som meddelade att blodvärdet var förändrat och att dosen måste justeras. Kvinnan menar att läkaren förskrivit medicin innan blodprovsvaret kommit. Hon kontaktade vårdcentralen som hänvisade till apoteket för att hämta ut den korrekta dosen, där fanns inget recept. Dagen efter uppsökte hon vårdcentralen och fick träffa en annan läkare som noterade att dosjustering borde ha gjorts sex månader tidigare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1410-04779-57 HEG
Vård och behandling

Hänvisad till akutmottagning utan undersökning

En man kom till vårdcentralen med några dagars symtom på tryck över bröstet. Receptionisten hänvisade omgående till akutmottagningen. Anmälaren är missnöjd med att ingen sjuksköterska eller läkare undersökte honom och att han inte fick hjälp med transport.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Inte lyssnad till, fick läkemedel trots allergi

Primärvård

V1410-04940-42 JER
Vård och behandling

En man förskrevs penicillin av husläkaren trots att han påtalade att han är allergisk. Efter påbörjad behandling insjuknade mannen med allergiska symtom och tillkallade ambulans. Fortsatt vård gavs på akutsjukhuset. Mannen önskar en förklaring samt ersättning för läkemedelskostnaderna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1410-04974-42 JER
Vård och behandling

Missad diagnos

En kvinna uppsökte husläkaren då hon fått ett fästingbett med en röd ring runt bettet. Läkaren menade att kroppen själv skulle ta hand om infektionen, att det finns restriktioner för antibiotikaanvändning och hon behandlades därför inte med antibiotika. Efter en tid insjuknade hon med trötthet och sjukdomskänsla och uppsökte vårdcentralen igen. Nu fick hon träffa en annan läkare som påbörjade behandling med antibiotika.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1410-05029-52 LÖW
Vård och behandling

Bristande vård och behandling

En man vill veta varför det tog så lång tid innan han fick behandling för en knöl vid knät som visade sig vara cancer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1410-05035-57 HEG
Vård och behandling

Bristande uppföljning efter sjukhusvistelse

En man kontaktade förvaltningen gällande sin mor som nu avlidit. Hon fick en höftfraktur som opererades och i samband med operationen förlorade hon mycket blod. Hon överrapporterades till primärvården som inte bokade upp någon besökstid förrän efter flera veckor. Kvinnan hann avlida. Mannen är missnöjd med den bristande uppföljningen, det borde ha uppdagats att mamman hade mycket svår blodbrist och var trött och hade yrsel.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1410-05041-42 JER
Vård och behandling

Läkemedelsbiverkningar

En kvinna vaccinerades mot influensan och insjuknade med flera olika biverkningar. Vissa är kvarstående efter flera år och kvinnan önskar hjälp med utredning av sambandet vaccination och kvarstående symtom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1410-05156-42 JER
Vård och behandling

Nekad medicinering och vård vid allergisk reaktion

En man sökte akut vård på en vårdcentral på grund av allergisk reaktion. Mannen har svår allergi men hade glömt samtliga mediciner hemma denna dag. I receptionen blev han nekad besökstid då han inte var listad där och en sköterska tillkallades. Sköterskan menade att han kunde gå till apoteket och köpa nya mediciner. Mannen var nu omtöcknad och hade svårt med andningen men tog sig till en skola i närheten där han blev omhändertagen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1410-05193-58 CRE
Vård och behandling

Brister i diagnos och behandling

En kvinna har framfört flertal synpunkter på brister i diagnos och behandling av läkare på vårdcentralen.

Åtgärd: Ärendet är överfört från Inspektionen för vård och omsorg till förvaltningen enligt anmälarens önskemål då tillsynsmyndigheten inte utreder ärendet. Vid kontakt med anmälaren framgår att hon inte önskar kontakt med förvaltningen i något ärende. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.

Skrivelse

Primärvård

V1410-05195-57 HEG
Patientjournal och sekretess

Granskning i journal genomfördes av chef

På vårdcentralen genomfördes systematisk journalgranskning där också verksamhetschefen deltog. En kvinna som arbetar på vårdcentralen fick information om att hennes patientjournal granskades. Hon ifrågasätter att hanteringen gått rätt till.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1410-05204-42 JER
Vård och behandling

Nekad smärtlindring, fel i journalen

En man nekades fortsatt medicinering med smärtstillande läkemedel av husläkaren. Mannen råkade se i journalanteckningarna i datorn att han är missbrukare. Mannen önskar en förklaring.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1410-05207-52 LÖW
Vård och behandling

Missad diagnos med mera

En man söker sin husläkare efter att ha trampat snett. Husläkaren undersöker inte utan anser att mannen råkat ut för en stukning. Veckor går och svullnaden sprider sig.

Mannen har svårt att gå och träffar en granne som är läkare som hjälper honom. Det visar sig att hälsenan gått av och behöver opereras.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1410-05232-63 BIL
Vård och behandling

Bristande utredning av neurologiska besvär

En kvinna har haft smärta i händerna och fötterna under flera år. Hon har genomgått flera olika utredningar utan att få någon diagnos men man har däremot konstaterat att det inte är någon reumatisk sjukdom. Hon blev tillslut remitterad att göra en magnetröntgen och då konstaterades att hon har en förträngning av ryggmärgskanalen som orsakar hennes besvär. Kvinnan framför synpunkter på bristande utredning av hennes besvär och att hon ätit läkemedel i flera år utan verklig effekt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1410-05277-42 JER
Kommunikation

Ovänligt bemötande, ifrågasättande av medicinering

En kvinna sökte vård hos husläkaren på grund av migrän. I samband med förskrivning av medicin noterade läkaren kvinnans övriga mediciner som hon fått förskrivet vid av andra vårdgivare. Läkaren ifrågasatte preparaten och kvinnans diagnos. Efter besöket grät kvinnan då hon upplevde bemötandet raljerande och nonchalant då den diagnos kvinnan har är svår och kan leda till för tidig död.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1410-05278-42 JER
Vård och behandling

Utebliven medicinering, komplikationer

En kvinna vårdas och medicineras av hemsjukvården och efter blodprovskontroll av medicindos missades återinsättning av behandling med blodförtunnande medicin i flera dagar. Kvinnan fick en propp i ljumsken som krävde operation därefter uppkom infektion i operationssåret.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1409-04358-59 LAR
Vård och behandling

Synpunkter på rutiner, ansvar och fördröjd diagnos

En kvinna framför synpunkter och frågor rörande kontakter med flera olika mottagningar i samband med utredning och behandling av sina besvär. Kvinnans äggstockar hade opererats bort på grund av "misstänkta förändringar". Drygt tre år senare sökte hon vårdcentralen på grund av diffusa besvär och remitterades då till gynekologisk specialistvård och olika undersökningar för att utreda vad som orsakade besvären. Kvinnan har synpunkter på fördröjd utredning och

försenad diagnos. Bland annat ifrågasätter hon ansvar för samordning och mottagningens rutiner då remiss skickades fel utan att mottagningen tog ansvar för felaktigheten, utan hon fick "ny" väntetid.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1409-04451-44 STE
Kommunikation

Bristande bemötande

En kvinna kontaktar förvaltningen med synpunkter på hur en läkare meddelade ett provsvar av mycket privat karaktär ute i ett väntrum fullt med patienter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-04739-49 HAP
Organisation och
tillgänglighet

Svårt att komma i kontakt med läkare

Anmälaren har svårt att komma i kontakt med sin läkare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-04747-62 MEL
Vård och behandling

Cancer upptäcktes inte på vårdcentral

En kvinna har synpunkter på att hennes cancerdiagnos inte upptäcktes på en vårdcentral, trots att hon påtalade sina besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-04755-49 HAP
Vård och behandling

Ovilja att remittera och bedöma

Enligt anmälaren var läkaren ovillig till att remittera henne till ortoped och till att genomföra undersökning med magnetkamera samt att göra en bedömning av om hon var i behov av färdtjänst.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-04832-50 KAR
Vård och behandling

Avslag på hjälpmedel

En ung man har fått avslag på taklift. Mannen önskar en taklift i hemmet för att förflytta sig till inomhuspool.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-04836-44 STE
Kommunikation

Bristande information

En man och hans hustru sökte båda primärvård på grund av kraftig luftvägsinfektion. De fick remiss till röntgen och läkaren skulle ringa hem till paret och meddela resultatet.

Läkaren ringde inte och maken fick efter ytterligare några dygn med stigande feber uppsöka vården. När läkaren träffade på patienten i korridoren utbrast läkaren spontant att han glömt att han skulle ringa. Antibiotika sattes in försenat på grund av läkarens glömska.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-05189-62 MEL
Administrativ hantering

Problem med remiss

En kvinna har på en vårdcentral blivit utlovad en remiss till en specialist som sedan inte skickats iväg. Kvinnan hörde av sig till vårdcentralen för att påminna om detta och man lovade på nytt att en remiss skulle gå iväg, men inte heller denna gång har någon remiss skickats.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1409-04537-63 BIL
Vård och behandling

Hudförändring var cancer, långsam handläggning

En kvinna sökte vårdcentralen på grund av hudförändring, hon fick träffa en sköterska och läkaren vid flera tillfällen. Efter flera månader remitterades hon till hudspecialist som misstänkte cancer. Därefter hänvisades hon till ytterligare specialist som konstaterade cancer. Efter fem månaders handläggning skall hon nu få hudförändringen borttagen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1409-04570-52 LÖW
Vård och behandling

Utebliven vård på vårdcentral

En man har synpunkter på utebliven vård på en vårdcentral.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1409-04580-42 JER
Vård och behandling

Övermedicinerad och feldiagnosticerad

En man har övermedicinerats och feldiagnosticerats på en vårdcentral. Mannen har lidit av magbesvär i flera år och olika besvärliga undersökningar har gjorts som varit normala. Läkaren har också ställt demensdiagnos, utan utredning. Mannen flyttade till ett demensboende och där gjordes en läkemedelsgenomgång och olika blodprover togs som visade på överdosering av medicin mot sköldkörtelsjukdom. Medicineringen avslutades och mannen är i dag besvärsfri och äter och promenerar dagligen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare. Då anmälaren inte fått svar på sina medicinska frågor överlämnas ärendet till Inspektionen för vård och omsorg enligt anmälarens önskan. Händelsen är anmäld till Patientförsäkringen. Ärendet avslutas därmed vid

förvaltningen.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1409-04621-57 HEG
Vård och behandling

Bristfällig utredning och fel behandling

En kvinna fick besvär med armbågarna och kontaktade husläkaren. Läkaren ställde diagnosen tennisarm, kvinnan blev sjukskriven, men hon remitterades inte vidare för ställningstagande till någon behandling. Efter nästan ett år blev hon remitterad för operation och nu har hon kvarstående besvär som möjligtvis kan permanentas. Hon är arg och besviken över att inte ha fått tidigare hjälp.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-04793-52 LÖW
Kommunikation

Ovänligt bemötande, nekades journalkopior

En kvinna upplevde sig ovänligt bemött av sköterskan på vårdcentralen då hon efterfrågade journalkopior.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-04857-30 CAL
Patientjournal och
sekretess

Dödsförklarad i journal felaktigt

En kvinna uppsökte en närakut och fick där vet att hon stod som död sedan augusti 2013 i deras journalsystem.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-04875-44 STE
Organisation och
tillgänglighet

Nekad hemsjukvård

En kvinna som under en period varit i behov av hemsjukvård men har sin husläkare på annan geografisk mottagning har svårt att få den vård hon anser sig behöva.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren som informeras om uppdraget för basal hemsjukvård och det praktiska genomförandet för vården. Skickar på anmälarens begäran underlaget för uppdraget. Överenskommer att ärendet avslutas vid nämnden.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-05031-58 CRE
Vård och behandling

Felaktig bedömning av skada

En man framför synpunkter på att en läkare på en närakut gjort en felbedömning av allvarlighetsgraden av hans armskada. Detta har resulterat i en mer komplicerad operation, längre sjukskrivning samt risk för bestående men.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-05034-42 JER
Omvårdnad

Brister i hygien vid provtagning, komplikation

En man tog blodprov på vårdcentralen och sköterskan bar inte handskar och desinfekterade inte huden innan provtagning. Mannen fick smärtor i armen och efter två dagar hade han blåmärke och svullnad från armveck ner till handen. När han sökte vårdcentralen för besvären tittade läkaren inte på armen men skrev ut antibiotika. Mannen har vänt sig till enhetschefen utan att få gehör.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1410-05197-57 HEG
Kommunikation

Bristfälligt bemötande vid akut besök

En ung kvinna med kraftig huvudvärk besökte lättakuten och blev mycket nonchalant bemött av en läkare. Han frågade om flera gånger och kvinnan undrade till slut om mannen alls lyssnade på henne. Hon beskrev kraftfulla symtom med huvudvärk, kräkningar och värk. Diagnosen blev spänningshuvudvärk. Kvinnan samtyckte inte med läkarens diagnos och kontaktade akutmottagningen dagen efter där diagnosen borrelia ställdes.

Åtgärd: Handläggning pågår.

PSYKIATRI

**E-post
Psykiatrisk vård**

V1409-04356-54 HAD
Organisation och
tillgänglighet

Valfrihet

En man undrar hur han kan byta till en ny psykiatrisk mottagning.

Åtgärd: Patientnämndens förvaltning informerar om valfriheten i psykiatrin. Kommer överens om att han anmäler sig till en husläkarmottagning d. v. s förstalinjens psykiatri alternativt vänder sig direkt till en psykiatrisk mottagning som han själv önskar. Kommer överens om att ärendet avslutas.

**E-post
Psykiatrisk vård**

V1409-04390-49 HAP
Vård och behandling

Lång väntan på utredning

Anmälaren uppger att han har väntat på neuropsykiatrisk utredning en längre tid.

Åtgärd: I kontakten med anmälaren framkommer under handläggningstiden att han nu har fått kontakt med läkare i denna fråga. Anmälaren anser att ärendet kan avslutas. Han återkommer vid behov. Ärendet avslutas.

E-post
Psykiatrisk vård

V1409-04434-57 HEG
Rådgivn/Inform/Hänv

Rådgivning inför möte med läkare

En man har frågor om behandlingsmetoder som används inom psykiatrin.

Åtgärd: Anmälaren ska träffa verksamhetschefen för att diskutera sin vårdplan på mottagningen. Undertecknad uppmanar mannen att ställa de aktuella frågorna till verksamhetschefen och att få vårdplanen utskriven så att han kan ta med den hem. Ärendet avslutas.

E-post
Psykiatrisk vård

V1409-04461-34 ARN
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntetid på behandling

En kvinna har väntat länge på att få en tid till en specialistmottagning inom den psykiatriska vården. När hon ringer till mottagningen och frågar om väntetiden får hon till svar från en person som var otrevlig att mottagningen måste prioritera de som bor i närområdet först.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kvinnan under handläggningen på förvaltningen fått en besökstid till mottagningen blir hon nöjd och vill att ärendet avslutas. Hon önskar dock att enhetschef informeras om bemötandet och den information som personal lämnat till henne i samband med att hon kontaktade mottagningen. Förvaltningen har därefter kontaktat enhetschef. Ärendet avslutas därmed.

E-post
Psykiatrisk vård

V1409-04462-54 HAD
Kommunikation

Brist på empati samt oavslutad utredning

En kvinna har synpunkter på att hennes neuropsykiatriska utredning inte är klar efter flera månader. Hon träffade en läkare som inte visste vad hon gjorde där och var helt oempatisk. Hon lämnade läkarrummet och gick ut ur mottagningen. Läkaren gick efter henne även utanför mottagningen.

Åtgärd: Patientnämndens förvaltning kontaktar kvinnan som vill inkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post
Psykiatrisk vård

V1410-04687-56 BLO
Vård och behandling

Vill uppmärksamma problem inom psykiatrin

Man vänder sig till patientnämndens förvaltning med allmänna synpunkter på behandling och rehabilitering inom psykiatrin. Anmälaren anser att det inom landstinget saknas viss vård och behandling för patienter med intellektuella funktionshinder. Han vill att landstinget gör något åt frågan.

Åtgärd: I svarskrivelse till anmälaren tydliggörs att patientnämndens förvaltning inte gör medicinska bedömningar eller ställningstaganden vad beträffande vilken vård eller rehabilitering som är bäst. Anmälaren informeras också om möjligheten att lämna synpunkter på sin egen vård och rehabilitering och att förvaltningen i så fall kan inhämta ett yttrande från vården.

E-post
Psykiatrisk vård

V1410-04738-34 ARN
Organisation och
tillgänglighet

Information om valfrihet

En representant från en kommun undrar om en klient kan byta psykiatrisk mottagning. Klienten har inte fått adekvat information från sin psykiatriska mottagning om hur hen ska gå tillväga.

Åtgärd: Information lämnas om gällande valfrihet inom psykiatrisk specialistvård samt hur man hittar information på 1177. Ärendet avslutas.

E-post
Psykiatrisk vård

V1410-04791-34 ARN
Rådgivn/Inform/Hänv

Journalfråga

En kvinna önskar få ut journaler som rör hennes bror. Denne vårdades för tio år sedan på en psykiatrisk avdelning och begick självmord. Kvinnan har skrivit till ett akutsjukhus men inte fått något svar.

Åtgärd: Kvinnan får information om att avdelningen där brodern vårdades inte finns kvar och att hon skickat begäran om att få ut journal till fel vårdgivare. Hon får information om vilken vårdgivare hon ska vända sig till och hur hon ska skriva en begäran om att få ut journalkopia för att cheföverläkaren ska ta ställning till om journal kan lämnas ut. Ärendet avslutas.

E-post
Psykiatrisk vård

V1410-04792-42 JER
Vård och behandling

Läkaren höjer läkemedelsdosen

En kvinna undrar om läkaren vid en psykiatrisk mottagning har rätt att höja läkemedelsdosen trots att hon mår bra på den dos hon har. Kvinnan är informerad om att hon kommer tvångsvårdas om hon inte följer läkarens ordination.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar medicinska frågor till behandlingsansvarig läkare. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

E-post
Psykiatrisk vård

V1410-04823-54 HAD
Organisation och
tillgänglighet

Tillgänglighet för de med neuropsykiatriska besvär

En kvinna är stark kritisk till att en man med neuropsykiatriska besvär har haft svårt att få en tid vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon anser att tillgängligheten för denna grupp av patienter är under all kritik

och de inte för sällan hamnar mellan stolar då det inte finns tydliga rutiner.

Åtgärd: Patientnämndens förvaltning kommer överens med kvinnan att skickar anmälningssblankett samt fullmakt blankett för att återkommer med en anmälan. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post
Psykiatrisk vård

V1410-05026-54 HAD
Patientjournal och sekretess

Synpunkter på regler

En kvinna har synpunkter på gällande regler vid en slutenpsykiatrisk avdelning vid ett sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post
Psykiatrisk vård

V1410-05283-54 HAD
Organisation och tillgänglighet

Vårdgaranti i psykiatrin förbises

En kvinna som har blivit remitterad till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har väntat längre än vad det är tillåtet enligt vårdgarantin. Hon anser att psykiatrin förbiser vårdgarantin.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post
Psykiatrisk vård

V1409-04496-34 ARN
Organisation och tillgänglighet

Vårdgaranti

En person inom elevhälsan har synpunkter på att en barn-och ungdomsmottagning i nuläget inte har möjlighet att erbjuda barn i en viss åldersgrupp behandling för en specifik svårighet. Denna patientgrupp orsakar betydande svårigheter för sig själva och de som blir utsatta. Personen undrar om vårdgaranti gäller när barnen inte får den behandling som de har behov av.

Åtgärd: Information om den generella vårdgaranti enligt information från 1177 har skickats via e-post till anmälare. Därefter har denne via telefon erbjudits att kontakta handläggare för att mer specifikt diskutera den problematik som han tar upp. Då personen inte återkommit avslutas ärendet.

E-post
Psykiatrisk vård

V1410-05241-54 HAD
Organisation och tillgänglighet

Terapi har upphört då terapeuten inte är kvar

En kvinna är kritisk till att hennes samtalsterapi har upphört på grund av att en terapeut inte är kvar vid en beroendemottagning. Hon undrar vem som är ansvarig för detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård

Utredning och behandling

V1409-04485-34 ARN
Vård och behandling

En kvinna har synpunkter på att hon inte får göra en neuropsykiatrisk utredning eller får den behandling som hon anser sig behöva. Hon bollas mellan olika psykiatriska mottagningar och primärvården.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1409-04486-34 ARN
Vård och behandling

Önskade en förnyad medicinsk bedömning

En kvinna önskade en förnyad medicinsk bedömning men läkaren hade hennes tidigare journaler framför sig, vilket medförde att han utgick från tidigare bedömningar och hänvisade henne vidare till primärvården.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1409-04592-54 HAD
Organisation och
tillgänglighet

Utebliven psyk. vård samt dålig tillgänglighet

En kvinna är kritisk till att hennes anhörig med suicidbenägenhet inte har fått någon vård vid en psykiatrisk mottagning. Hon har svårt att få tag på en läkare som endast förskrivit mediciner utan att skicka något läkarutlåtande till bland annat försäkringskassan. Hon önskar att hennes anhörig ska få terapisaamtal

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1409-04658-54 HAD
Patientjournal och
sekretess

Önskar få ta del av sin journal, fel medicinering

En kvinna önskar få ta del av sina journalkopior från en psykiatrisk avdelning. Hon anser att avdelningen begått misstag när de höjde dosen på en medicin vilket medförde att hon fick biverkningar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1410-04770-34 ARN
Vård och behandling

Behandling saknas

En anhörig har synpunkter på att en ung vuxen son inte får adekvat behandling för sina svåra tvångshandlingar och panikångest. Sonen är helt isolerad, har ingen tillit till vårdpersonal och livrädd för att få mediciner. Enligt specialistpsykiatrin behöver han ett större omhändertagande än vad de kan ge. Den psykiatriska vården och stadsdelen har över huvudet på föräldrar beviljat två behandlingshem. Det ena var specialiserad på psykiatriska patienter med missbruksprolem och det andra på psykospatienter. Sonen har ingen av dessa problem. Den anhörige önskar att sonen får komma till ett behandlingshem som kan tvångsproblematik, vilket hitintills inte har beviljats.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1410-04858-34 ARN
Administrativ hantering

Utfärdande av intyg

En kvinna känner sig frustrerad över att en läkare vid en psykiatrisk mottagning inte vill skriva ett intyg för att kvinnan ska få färdtjänst till sin terapeut. Hon har inte heller någon fungerande sömnmedicin.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1410-04963-34 ARN
Vård och behandling

Felaktigheter i ett intyg

En person har synpunkter på att en psykolog vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning skrivit osanna uppgifter i ett intyg. Uppgifterna är enligt anmälaren inte underbyggda på ett seriöst sätt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1409-04385-62 MEL
Övrigt

Ej återfått bok

En kvinna hade med sig en bok vid ett läkarbesök, som läkaren bad om att få låna. Kvinnan har efter åtta månader fortfarande inte fått tillbaka boken, trots flera kontakter med mottagningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1409-04438-54 HAD
Organisation och tillgänglighet

Psykiatrin har ej tid att svara.

En kvinna är missnöjd med att ett psykiatrisk mobilt team inte har tid att varken prata eller besvara på hennes frågor.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1409-04469-54 HAD
Patientjournal och sekretess

Psykiatrisk avdelning har inte följt reglerna

En man anser att en psykiatrisk avdelning inte följde reglerna när personalen höll fast och tvångsinjicerade honom. Han lades i bältessäng medan han vårdades frivilligt. Mannen känner sig kränkt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1409-04546-54 HAD
Organisation och tillgänglighet

Önskar få sin spruta vid annan mottagning

En kvinna är missnöjd med att hon inte fick välja vilken psykiatrisk inrättning hon ska tillhöra. Hon anser att hon inte har någon sjukdom samt att hon har varit intagen inom

psykiatrin på grund av andra aktörers felaktigheter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Psykiatrisk vård

V1409-04595-42 JER
Vård och behandling

Nekas medicinering

En kvinna vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och i samband med läkarbyte nekades hon fortsatt medicinering mot neuropsykiatrisk sjukdom.

Åtgärd: Enligt överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet i befintligt skick då anmälaren haft ett vårdplaneringsmöte med vården där samtliga frågor kring medicineringen handlagts. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Skrivelse

Psykiatrisk vård

V1409-04597-54 HAD
Kommunikation

Ingen information samt behandling

En man har synpunkter på att en psykiatrisk öppenvårdsmottagning inte ger honom information om när han ska träffa en läkare trots att han under en lång tid ringt och frågat mottagningen. Mannen som nu efter en utredning har fått en diagnos ges inte möjlighet att få behandling. Han undrar hur mottagningen lever upp vårdgarantin.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Psykiatrisk vård

V1410-04678-42 JER
Vård och behandling

Brister i medicineringen, nekad utredning

En kvinna vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och upplever brister i medicineringen samt att hon nekats vissa utredningar och åtgärder som hon lovats.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Psykiatrisk vård

V1410-04697-54 HAD
Vård och behandling

Biverkningar

En man fick biverkningar av ett preparat som en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning forskrev.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Psykiatrisk vård

V1410-04728-34 ARN

Biverkningar av behandling

En kvinna har fått svåra minnesstörningar efter att ha fått

Vård och behandling flera serier av el- behandling inom den psykiatriska vården. Efter det första behandlingstillfället ska man ha beslutat om att sänka styrkan. Kvinnan undrar om hon fått för hög styrka vid första vårdtillfället. Enligt information från vårdgivaren skulle eventuella minnesstörningar försvinna efter sex månader. Behandlingarna har kvinnan fått mellan år 2012 och januari 2014.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-04843-54 HAD
Vård och behandling

Får inget hjälpmedel

En man inlagd på en psykiatrisk avdelning har bett personalen om ett hjälpmedel som underlättar för honom att gå. Mannen har en somatisk skada som ingen läkare ha kunnat upptäcka. Han är kritisk till att ingen lyssnar på honom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-04894-54 HAD
Patientjournal och sekretess

Bruten sekretess samt uteblivet intyg

En kvinna anser att en psykiatrisk mottagning har brutit mot sekretessen genom att lämna information om henne till obehörig personal och myndighet. Även information i hennes journal kommit i orätta händer. Hon är även kritisk till att mottagningen inte har skickat ett utlåtande till försäkringskassan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-04973-42 JER
Vård och behandling

Ändrade medicineringen

En kvinna tvångsvårdades vid en psykiatrisk vårdavdelning och i samband med läkarbyte gjordes omfattande ändringar i medicineringen. Den medicinering hon hade tidigare fungerade väl. I journalen ses nonchalanta journalanteckningar om henne som kvinna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-04986-54 HAD
Vård och behandling

Nekad remiss samt dåligt bemötande

En kvinna hade misstankar om att hon hade neuropsykiatriska besvär och därför bad hon en läkare vid en psykiatrisk specialistenhet att remittera henne till en neuropsykiatrisk utredningsenhet. Läkaren vägrade remittera och undrade om kvinnan var ute efter centralstimulantia. Hon fick en neuropsykiatrisk diagnos efter att hon på egen hand ordnade

en sådan utredning och vände sig tillbaka till läkaren som ansåg att utredningen borde kompletteras ytterligare samt att hon skulle få en så kallad second opinion. Läkaren skickade remiss till en annan mottagning och vägrade förskriva mediciner innan den nya mottagningen hade fastställt diagnosen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-05049-54 HAD
Vård och behandling

Felaktigt sätt att behandla en patient

En kvinna har synpunkter på hur en läkare vid en psykiatrisk enhet har behandlat henne. Kvinnan som var i behov av skyddat boende på grund av hotbild trodde att hon skulle skrivas in på enheten men i stället erbjöds hon att bo hos läkaren. Hon är också kritisk till att hon bjöds på alkohol trots att hon inte borde dricka på grund av sin medicinering.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-05124-54 HAD
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntetid på utredning

En kvinna blev remitterad till en psykiatrisk mottagning för att få en second opinion gällande en neuropsykiatrisk utredning. Hon har nu väntat längre än tio månader och fortfarande inte fått sin nya bedömning och medicinering. Hon lyckades trots allt få sin medicinering vid en annan mottagning och önskar nu få information, utbildning, hjälpmedel och terapi samt träffa andra som är i hennes situation för att förstå sig på sin diagnos. Kvinnan har blivit ännu sjukare och undrar om detta skulle förebyggas om hon hade fått vård och behandling i tid.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-05133-54 HAD
Patientjournal och
sekretess

Rätten att ha elektronik på avdelning

En anmälare är kritiskt till att patienter vid en sluten psykiatrisk avdelning inte får möjlighet att ha mobiltelefoner med kamera samt datorer med sig samtidigt som personal går runt med liknande utrustningar. Anmälaren anser att psykiatrin borde göra en individuell bedömning om vilka patienter som inte får ha dessa apparater med sig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-05141-58 CRE
Vårdansvar

Brister i vårdansvar

En kvinna berättar om sin resa genom vården där det brustit i ansvar för patienten och hon känner att ingen vill hjälpa

henne.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-05142-58 CRE
Vårdansvar

Brister i vårdansvar, får inte vård

En kvinna berättar om sin resa genom vården där det brustit i ansvar för patienten och hon känner att ingen vill hjälpa henne.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-05166-54 HAD
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntetid och biverkningar

En kvinna fick vänta en lång tid för besök vid en psykiatrisk mottagning trots att hon hade symtom på starka psykiska besvär. När hon till slut kom till en läkare fick hon mediciner som hon egentligen inte borde få på grund av sina övriga somatiska besvär. Hon utlovades nytt besök men medicinerna hade hunnit ta slut innan. Hon anser att det finns ett systemfel i psykiatrin där personal i telefon ska avgöra hur akut en patients psykiska hälsa är. En anhörig till henne har insjuknat på grund av all besvär som psykiatrin orsakade.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-05234-44 STE
Kommunikation

Fel i dialog med vården

En kvinna skriver då hon önskar mer specialiserad kontakt med personerna som har hand om henne på den öppenvårdsmottagning hon besöker. Kvinnan tycker inte hon får gehör för sina önskemål i tillräcklig omfattning och att personalen negligerar det hon framför.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-05280-54 HAD
Vård och behandling

Psykiatrins ovilja att samarbeta med anhöriga

En kvinna är kritisk till att psykiatrins ovilja till att samarbeta med anhöriga har orsakat att hennes son förlorade livet. Sonen hade sökt psykiatrin ett flertal gånger men skrevs ut.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1409-04633-34 ARN
Vård och behandling

Fel diagnos

En ung kvinna har synpunkter på den diagnos hon fick från barn-och ungdomspsykiatrin för tio år sedan. Diagnosen grundades på moderns berättelse då kvinnan inte ville

medverka i utredningen. Hon anser att modern medvetet ville ha en diagnos för att kunna söka vårdbidrag. Kvinnan känner idag inte igen sig i diagnosen och hon har ansökt om att journalförstöring,

Åtgärd: Handläggning pågår

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-05046-34 ARN
Administrativ hantering

Uteblivet utlåtande/intyg

En mamma har synpunkter på att hon inte fått ett skriftligt utlåtande som gäller dotter som utretts inom barn- och ungdomspsykiatri. Via ett antal telefontakter och email har kvinnan blivit lovad att utredningen ska komma "snart" eller "nästa vecka". Modern väntar på att få det skriftliga utlåtandet för att kunna få rätt stöd och hjälp. Hon har även bett om ett intyg från läkaren då dottern varit en "hemmasittare".

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-05052-34 ARN
Patientjournal och sekretess

Dokumentation av läkemedel.

En mamma framför synpunkter på bristande dokumentation av läkemedelsändringar i sin dotters journal vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Modern får även ringa och tjata flera gånger för att få ut medicin och hon ifrågasätts då hon uppger att läkaren höjt läkemedeldos utan att dokumentera i journal.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-05149-34 ARN
Vård och behandling

Utebliven behandling

En anhörig till tonåring har synpunkter på att denne inte har fått adekvat behandling inom barn-och ungdomspsykiatri och att samverkan med andra vårdgivare inte fungerat. Sonen tog en livshotande överdos av ett läkemedel för att få hjälp. Innan dess var BUP ointresserad av att ge behandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-05048-54 HAD
Patientjournal och sekretess

Rätten att ha tillgång till telefon, dator

En man anser att det är felaktigt att en rättspsykiatrisk avdelning har tagit ifrån honom hans telefon och dator på grund av att alla avdelningar ska uppfylla en viss säkerhetsklass. Han anser att han inte borde omfattas av denna rutin.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-05200-54 HAD
Övrigt

Önskar syssla med sin hobbyverksamhet på avdelning

En man med hobbyverksamhet får inte syssla med den på en rättspsykiatrisk avdelning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1409-04353-34 ARN
Patientjournal och sekretess

Sekretess

En kvinna blev lovad att bli uppringd av sjuksköterska på beroendemottagning. Kvinnan uppsökte mottagningen då ingen kontaktade henne. Hon anser att sjuksköterskan bröt mot sekretessen när denne framför andra patienter som satt i väntrummet samtalande om kvinnans problematik.

Åtgärd: Ett yttrande har inhämtats från verksamhetschef samt sjuksköterska på beroendemottagning. Sjuksköterskan uppger att hon inte talade med patienten i väntrummet och verksamhetschef bedömer därför att gällande myndighetsföreskrifter och klinikens lokala instruktioner har följts. Kvinna har därefter i telefonkontakt med förvaltningen vidhållit att sjuksköterskan röjde sekretessen ute i väntrummet då diskussionen i väntrummet medförde att en annan patient som lyssnat på samtalet erbjöd henne att köpa medicin "svart". Kvinnan önskar att vårdgivaren framöver tänker på patienters integritet och att följa sekretesslagstiftningen.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1409-04410-54 HAD
Omvårdnad

Tillhörigheter har försvunnit vid inläggning

En kvinna blev av med sina privata tillhörigheter bland annat kläder i samband med en inläggning vid olika psykiatriska avdelningar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1410-04673-42 JER
Vård och behandling

Ovänligt bemötande vid medicinbyte

En kvinna vårdades vid en beroendemottagning och har medicinerats med samma läkemedel i många år. I samband med läkarbesök föreslogs ett medicinbyte och en konflikt uppkom. De övriga frågorna kvinnan önskade samtala om blev aldrig framförda. Hon är ledsen och förstår inte anledningen till medicinbytet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1409-04429-62 MEL
Administrativ hantering

Synpunkter på innehållet i sjukintyg

En kvinna har synpunkter på saker som skrivits i ett läkarintyg, som hon tycker är olämpliga.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell läkare samt medicinskt ledningsansvarig överläkare vid mottagningen, som menar att uppgifterna i läkarintyget är adekvata och nödvändiga för att styrka sjukdom och att Försäkringskassan behöver de aktuella uppgifterna för sin bedömning. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret, vilket noteras i det avslutande brevet till mottagningen. Ärendet avslutas.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1409-04474-54 HAD
Vårdansvar

Läkarkontinuitet, remiss samt dålig tillgänglighet

En far har synpunkter på att hans vuxna dotter har haft flertal läkare som inte tagit ansvar vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Läkarna har bland annat inte skickat en remiss till en specialistmottagning och medicineringen har försenats. Han har förgäves försökt kontakta en ansvarig chef.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1409-04498-54 HAD
Organisation och
tillgänglighet

Bristande kommunikation

En man remitterades till en annan psykiatrisk mottagning efter ett ordbyte med en läkare. Han önskar komma tillbaka till tidigare mottagning då han har lång väg till den nya mottagningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1409-04617-54 HAD
Patientjournal och
sekretess

Journalhandlingar

En kvinna önskar få ta del av alla sina polishandreckningar samt ett avtal som hon har skrivit tillsammans med en enhetschef vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1409-04620-54 HAD
Vård och behandling

Nekat samtalsterapi

En kvinna har nekats samtal vid en psykoterapienhet med motiveringen att personen i fråga är heltidssjukskriven. Läkare vid en psykiatrisk mottagning har bedömt att hon är i behov av samtal. Hon anser att enhetens rutin är helt felaktig då hon inte får vård på grund av att hon är sjukskriven. Hon undrar hur hon ska bli sysselsatt när hon inte får vård.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1410-04700-34 ARN
Organisation och
tillgänglighet

Tillgänglighet på telefon

En kvinna har fått ett mobilnummer av sin kontaktperson vid en psykiatrisk mottagning. När kvinnan var i behov av kontakt med vårdgivaren ringde hon mobilnumret och bad om att bli

uppringd. Flera dagar senare hörde kontaktpersonen av sig och var arg för det var hennes privata mobil som kvinnan ringt till. Kvinnan har inget förtroende kvar för kontaktpersonen och inte heller för läkaren på mottagningen. Hon önskar bli remitterad till en annan psykiatrisk mottagning som tidigare behandlat henne väl.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1410-04809-54 HAD
Vård och behandling

Orimlig att bedöma en patient efter en halvtimme

En kvinna som har synpunkter på sina diagnoser bad att en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning skulle se över dessa. Efter en halvtimme ansåg läkaren att diagnoserna skulle stå fast och hänvisade henne till en annan psykiatrisk enhet om hon ville ändra på dessa.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1410-04854-42 JER
Vård och behandling

Bristande läkemedelskontroll och provtagning

En man vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och har haft svårt att få ut sitt ordinerade licenspreparat på apoteket. Läkaren hade glömt att förnya receptet. Mannen anser att vården borde hålla reda på när det är dags att förnya licenser så att det inte blir glapp för patienten. Inga kontroller av levervärdena är gjort sedan påbörjad medicinering. Anmälaren har kontaktat verksamhetschefen samt gjort anmälan till Inspektionen för Vård och omsorg.

Åtgärd: Under handläggningen framkommer det att anmälaren kontaktats av verksamhetschefen och att han kallats till mottagningen för kontroll av levervärdena. Anmälan är gjord till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1410-04898-54 HAD
Organisation och
tillgänglighet

Valfrihet samt blivit slussad runt i psykiatri

En kvinna som mot sin vilja har skrivits ut från en psykiatrisk avdelning, har hänvisats till att själv via en öppenvårdsmottagning söker remiss för inläggning på en annan psykiatrisk avdelning. Kvinnan har blivit utan vårdplanering, medicinering på grund av att hon slussades runt i psykiatri.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1410-04924-58 CRE
Vårdansvar

Brister i vårdansvar

En kvinna berättar om sin resa genom vården där det brustit i ansvar för patienten och hon känner att ingen vill hjälpa

henne.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1410-04968-34 ARN
Organisation och
tillgänglighet

Nekad vård

En kvinna har synpunkter då hon mot sin vilja blivit överförd från en behandlingsenhet i psykiatri till en allmänpsykiatrisk mottagning. Nu får hon inte den vård hon anser sig behöva. Hon önskar få komma tillbaka till behandlingsenheten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1410-04992-42 JER
Vård och behandling

Bristfälligt omhändertagande vid läkarbesök

En kvinna vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Läkaren ändrade kvinnans diagnos och medicinering. Bemötandet var bryskt och kvinnan blir ledsen och oförstående av bemötandet när hon efterfrågade en bättre förklaring till beslutet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1410-05092-49 HAP
Patientjournal och
sekretess

Får inte ut logglistor

Anmälaren har under snart ett års tid begärt ut logglistor från psykiatrisk mottagning. Ännu har han inte fått ta del av de uppgifter som han efterfrågat.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1410-05138-34 ARN
Vård och behandling

Ovälkomen till psykiatrisk mottagning

En ung kvinna har synpunkter på hur hon blev bemött av personal inom barn- och ungdomspsykiatrisk slutenvård. En läkare sa till kvinnan att hon inte var välkommen tillbaka till vårdgivaren. Hon blev mycket ledsen och sårad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1409-04560-54 HAD
Vård och behandling

Synpunkter på diagnoser samt nekad ny bedömning

En kvinna har synpunkter på den diagnos hon fått inom psykiatri. Hon vill ta bort sin diagnos men har bollats mellan en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och rättspsykiatri som hänvisat till varandra.

Åtgärd: Handläggning pågår.

GERIATRIK

Skrivelse Geriatrisk

V1409-04600-44 STE
Vård och behandling

Bristande behandling

En man skulle få sin urinkateter utdragen men personen som drog ut den tömde inte den vätskefyllda blåsa som håller katetern på plats i urinblåsan innan hon började dra ut katetern. Detta blev oerhört smärtsamt för mannen. Annan personal avslutade sedan kateterborttagningen. Mannen blödde kraftigt efteråt.

Åtgärd: Yttrande gavs av chefsjuksköterska. Enligt yttrandet hade den delegerade undersköterskan tömt vätskeblåsan på urinkatetern innan hon började att dra ut den. Kliniken har haft intern utbildning med följande kunskapstest med anledning av händelsen. Man har understrukit vikten av stegvis information till patienten och att man därefter försäkrat sig om att patienten uppfattat informationen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han blivit uppringd av chefsjuksköterskan som framfört sitt beklagande över det inträffade. Anmälaren som inte är nöjd önskar ekonomisk kompensation och han har informerats om patientförsäkringen. Ärendet avslutat.

Skrivelse Geriatrisk

V1410-05073-44 STE
Omvårdnad

Vårdskada

En man skadades under en rehabiliteringsperiod på en geriatrisk klinik.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Geriatrisk

V1409-04454-50 KAR
Vård och behandling

För tidig utskrivning

En kvinna genomgick en undersökning med behandling på sjukhus. Efteråt var hon så uttömd på krafter att hon bad om att få stanna kvar på sjukhuset över natten. Detta var inte möjligt. Kvinnan skrevs ut. Kvinna som sedan tidigare har neurologiska sjukdomar och svårt att röra sig, kräktes, svimmade och ramlade olyckligt och slog bland annat ut tänder.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Geriatrisk

V1410-05158-55 SKA
Kommunikation

Brister i information till anhörig

En kvinna vars mor behandlas vid en minnesmottagning är missnöjd med kommunikationen mellan henne och berörd läkare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

SPECIALISTVÅRD UTANFÖR AKUTSJUKHUSEN

E-post Specialistvård V1410-05289-55 SKA Kommunikation	Brister i bemötandet En kvinna tar kontakt för sin dotter och berättar att hennes dotter blivit illa bemött när hon besökte en mottagning. Åtgärd: Kontakt tas med dottern som inte vill göra någon anmälan. Ärendet avslutas i befintligt skick.
E-post Specialistvård V1410-05027-52 LÖW Kommunikation	Bristande bemötande En mamma har synpunkter på bristande bemötande av en kvinnlig läkare som hon träffade i samband med att hennes nyfödda barn vårdades på sjukhuset. Nu ska familjen på återbesök och vill helst slippa läkaren på grund av hennes bemötande. Åtgärd: Samtal med mamman där rådet ges att be att få byta läkare. Hänvisar till verksamhetschefen. Ärendet avslutas.
E-post Specialistvård V1409-04487-58 CRE Kommunikation	Brister i kommunikation En kvinna framför synpunkter på att läkare på en hudmottagning brustit i kommunikationen med henne gällande den behandling hon fått på kliniken. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren är nöjd med att ärendet registreras hos förvaltningen, önskar inte inhämta yttrande i ärendet. Ärendet avslutas utan utredning.
E-post Specialistvård V1409-04652-62 MEL Ekonomi	Betalat mer än frikortsbeloppet En kvinna har betalat besöksavgifter för en större summa än frikortsbeloppet, då vissa besök inte blivit instämplade i hennes högkostnadskort. Kvinnan undrar om hon kan få tillbaka pengarna. Åtgärd: Informerar om att kvinnan kan vända sig till den mottagning hon besökt för att få tillbaka den summa hon betalat som överskrider frikortsbeloppet. Ärendet avslutas.
E-post Specialistvård V1409-04386-63 BIL Vård och behandling	Okunnigt omhändertagande En kvinna skadade stortån och sökte vård för sin allvarligt blödande tå. På mottagningen visste inte personalen hur såret skulle tas om hand och bad patienten komma tillbaka nästa dag när läkarna fanns på plats. När patienten kom tillbaka fick hon veta att det var försent att sy såret.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Specialistvård**

V1410-05159-59 LAR
Kommunikation

Diskriminerande krav inför operation

En kvinna framför att hon uppfattat en läkares ordination inför operation som diskriminerande. Kvinnan träffade läkaren för bedömning inför operation. beskedet var att hon godkändes för operation, dock efter att ha "gått ner tio motivationskiln". Kvinnan framför att villkoret inte gällt andra och att hon ej gått ner under den tid som remissen gällde.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Specialistvård**

V1410-04889-62 MEL
Administrativ hantering

Bortglömd remiss, kallad till fel operation

En kvinna har synpunkter på en läkare som glömt bort att skicka en remiss, som kallat patienten till fel sorts operation och skickat med patienten felaktig skriftlig information om ingreppet. Kvinnan har också synpunkter på brister i journalhantering och bristande undersökning, då läkaren inte tittat på hennes fot.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Specialistvård**

V1410-04938-62 MEL
Vård och behandling

Misstänker felbehandling

En man misstänker att han har blivit felbehandlad på en specialistklinik.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och möjligheten att ansöka om ersättning om man skadats i vården. Anmälaren ska vända sig till annan läkare för en bedömning och kommer vid behov att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.

**E-post
Specialistvård**

V1410-05162-44 STE
Vårdansvar

Bristande information mellan vårdgivare

En man sökte en specialist för att följa upp provsvar. Läkaren behövde information från en tidigare vårdgivare men överföringen av information fördröjdes på grund av olika datasystem. Mannens dotter fick agera för att vården skulle se till att rätt information skulle komma fram.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Specialistvård**

V1409-04606-52 LÖW
Organisation och

Lång väntan på kontakt med läkare

En man försöker sedan flera år att få barn. Man har gjort flera inseminationer men ingen har lyckats. Samtidigt som man

tillgänglighet

påbörjade med utredning för barnlöshet så berättade paret att kvinnan hade blödningar. Detta ville vården inte hantera förrän nu då man har kommit till en gynekolog. Behandlande läkare vill ta nya prov först om sex månader då kvinna är för gammal för insemination. Paret är frustrerade och önskar hjälp.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till mottagningens chef.

**E-post
Specialistvård**

V1410-05114-59 LAR
Övrigt

Oro för verksamhets organisation och utförande

En kvinna ifrågasätter lämpligheten att bedriva verksamhet i mottagningens lokaler. Hon framför att det är smutsigt, stökigt och rörigt. Vidare framförs att läkaren uppfattades förvirrad och sammantaget gav ett dåligt intryck. Avslutningsvis påpekar kvinnan att hon inte känt sig illa behandlad på något vis, dock känner hon ett ansvar för att påtala de problem hon uppfattat så att det kommer till någon ansvarigs kännedom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Specialistvård**

V1410-05208-52 LÖW
Kommunikation

Bristande bemötande med mera

En kvinna vänder sig till en ögonspecialist som lovar att skicka en remiss till en annan specialist för operation. Tiden går och kvinnan undrar om remissen utfärdats då hon inte hör något. Hon kontaktar mottagningen flertal gånger och får kontakt med otrevliga sköterskor som bland annat slänger luren i örat på kvinnan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Specialistvård**

V1410-04685-49 HAP
Organisation och
tillgänglighet

Svårt att föra dialog

Enligt anmälaren är det svårt att föra dialog med vårdgivaren via telefon. Han blev remitterad till mottagningen. Denna tid ville han ändra. Men han hade svårt att komma i kontakt med mottagningen via telefon. Senare fick han ny tid. När han åter per telefon ville prata om den nya tiden kom han inte i kontakt med mottagningen.

Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med anmälaren. Anmälaren har dock inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**

V1410-05028-52 LÖW
Administrativ hantering

Väntan på provsvar

En familj vänder sig till förvaltningen då det är svårt att komma i kontakt med en barnläkarmottagning. Familjen väntar på provsvar som rör deras barn.

åtgärd: Familjen har fått kontakt med mottagningen under

handläggningen. Ingen vidare åtgärd. Ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**
V1410-05053-34 ARN
Kommunikation

Information om intyg

En kvinna har synpunkter på att en barnläkare friskförklarat dotter i ett intyg efter att före detta sambo tagit dotter till läkare utan kvinnans kännedom. Paret ligger i en vårdnadstvist, vilket läkaren visste om och det var också känt att fadern var kritisk till att dotter hade kontakt med BUP. Kvinnan undrar om läkaren får skriva ett intyg utan att modern har kännedom om intyget.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**
V1410-05075-49 HAP
Administrativ hantering

Lång väntan på utlåtande, dåligt bemötande

Anmälaren har synpunkter på lång väntan på utlåtande och dåligt bemötande vid specialistmottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**
V1409-04344-52 LÖW
Vård och behandling

Fel diagnos

En man anser att en röntgenläkare ställt fel diagnos vilket hade kunnat leda till att mannen kunde ha drabbats av svåra komplikationer om inte opererande läkare gjort en extra undersökning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**
V1410-04861-42 JER
Vård och behandling

Läkemedelsbiverkan

En man med hjärtproblem vårdades och medicinerades vid en specialistmottagning. På grund av biverkningar slutade mannen medicinera. Mannen tappade 50 % av muskelmassan. Enligt bipacksedeln är biverkan känd och mannen har reagerat på liknande preparat och menar att han inte skulle ha medicinerats med denna medicin.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**
V1410-04970-58 CRE
Vård och behandling

Felaktig behandling, brister i kommunikationen

En man framför att han inte mår bra efter en operation på ett sjukhus. Han anser att läkaren gjort något fel vid operationen. Han har även synpunkter på tidig hemskrivning samt att man inte lyssnat på honom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1410-05272-59 LAR
Vård och behandling

Synpunkter på erhållen vård och komplikationer

En man har synpunkter på bristande vård, behandling och uppföljning efter en operation. Mannen har drabbats av komplikationer som inte uppmärksammats trots att besvär påtalats. Vidare framförs kritik mot att verksamheten brustit i samverkan med patient och anhöriga för att utreda vad som hänt, varför det hänt och hur en upprepning skulle kunna förhindras.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1409-04340-49 HAP
Kommunikation

Kränkande uttalanden i samtal

Enligt anmälaren var läkaren kränkande i samtal. Enligt anmälaren skulle läkaren ha uttryckt att anmälaren ljög om sin medicinerings och sina smärtor.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1409-04504-52 LÖW
Vård och behandling

Bristande vård och behandling

En man skulle genomgå en operation på en tå. Han berättade för läkaren att han led av diabetes. Mannen fick ingen information före ingreppet. Läkaren desinficerade inte heller foten innan han började skära. Mannen har nu fått en infektion i foten, fått ta bort en nagel och behövt äta flera antibiotikakurer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1409-04538-44 STE
Vård och behandling

Misslyckad operation

En man opererade höften och operationen blev inte bra. Han har nu stora komplikationer och måste komplettera med olika hjälpmedel. En omoperation diskuteras.

Åtgärd: Anmälaren informeras om patientförsäkringen LÖF och information förmedlas. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1409-04563-49 HAP
Vård och behandling

Komplikationer efter operation

Det uppstod komplikationer efter operation. Det finns dokumenterade nervskador.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1410-04797-49 HAP

Lång tid att upprätta intyg, inga kvitton

Anmälan riktar sig mot läkare med privat mottagning.

Administrativ hantering Anmälaren önskade intyg. Läkaren utlovade intyg och tog betalt utan att lämna kvitto, detta trots att anmälaren vid flera tillfällen påtalade att hon önskade kvitton från totalt fyra besök. Det krävdes ett flertal påstötningar från anmälares och remitterande läkares sida för att få läkaren att skriva intyget. Det hade gått fyra månader då intyget upprättades.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1410-04811-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter knäoperation

En kvinna genomgick en knäoperation i specialistvård som inte gav bra resultat. Benet svullnade och knät smärtade både vid gång och i vila. Några år senare opererades kvinnan i det andra knät och den operationen gav ett mycket bra resultat. Kvinnan ifrågasätter varför den första knäoperationen inte lyckades.

Åtgärd: Yttrande inkom från ortoped som kontaktade kvinnan per telefon och de överenskom om att ortopedens skulle sända remiss till akutsjukhus för bedömning av ny operation. Kvinnan är mycket nöjd med åtgärden och önskar avsluta ärendet.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1410-04909-42 JER
Vård och behandling

Komplikationer efter operation

En kvinna opererades vid en ortopedkirurgisk specialistklinik och fick infektion som komplikation. I dag kan kvinnan inte gå på foten, har kronisk värk och måste använda ortopedisk sko. Kvinnan önskar en förklaring och ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1410-05123-42 JER
Vård och behandling

Nekad smärtlindring

En man remitterades av husläkaren till en specialist inom ortopedi på grund av axelsmärta. Ortopeden menade att orsaken till problemen orsakades av övervikt och mannen nekades smärtstillande läkemedel.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1409-04467-49 HAP
Vård och behandling

Fel diagnos

Anmälaren har haft kontakt med vårdgivaren en tid. Det har skett regelbundna åtgärder i samband med undersökningar hos urolog. Vid en av dessa undersökningar reagerade anmälaren på att vätskan var grumlig. Enligt anmälares reagerade inte läkaren på detta. I efterhand när anmälares återkom till detta ska läkaren ha sagt att även han hade påtalat att vätskan var grumlig. En kort tid efter denna

undersökning då grumlig vätska visade sig drabbades anmälaren av svåra åkommor och tvingades bli opererad.

Åtgärd: Anmälaren har i kontakt med förvaltningen uppgett att han varit i dialog med läkaren om denna fråga. Anmälaren vill avsluta ärendet utan vidare handläggning. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1410-04862-42 JER
Vård och behandling

Komplikation efter operation

En man opererades vid en urologisk specialistklinik och fick komplikationer. Kirurgen hade missat att bränna ett kärl varför en stor blödning uppkom. Mannen hade svåra smärtor lång tid efteråt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1410-04936-58 CRE
Ekonomi

Återbetalning av avgift, brister i bemötande

En man genomgick en operation på en specialistmottagning. Då resultatet inte blev det önskade opererades mannen igen, han undrar om han har möjlighet att få tillbaka kostnaden för den andra operationen. Mannen har även synpunkter på bemötandet på kliniken.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1410-05021-59 LAR
Vård och behandling

Brännskada av värmekudde

En kvinna beskriver att hon efter kejsarsnitt ber om och får en värmekudde. När hon använder den har hon fortfarande bedövningsmedel i kroppen och känner därför inte att den är het. Detta resulterar i ett brännsår på magen. Mödravårdscentralen uppmanade henne att anmäla. Kvinnan kontaktade verksamheten och visade såret, de angav att skadan var känd och diskuterad. Såret har visat sig infekterat och kvinnan behandlas med antibiotika och omläggningar via vårdcentralen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1410-05201-44 STE
Organisation och
tillgänglighet

Bristande tillgänglighet

En kvinna som behöver hjälp från förmedlingscentralen för att kommunicera med omvärlden då hon är icke hörande har problem att nå en specialistmottagning. Hon har informerat om sina behov och kontaktvägar men kommunikationen fungerar inte, värden ringer på fel telefon.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1410-05233-59 LAR
Vård och behandling

Synpunkter på undersökning och information

En kvinna har synpunkter på hur en undersökning genomfördes samt att den information hon fick om sina besvär var bristfällig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1410-05258-63 BIL
Vård och behandling

Smärtande komplikationer

En kvinna genomgick en gynekologisk operation som ledde till smärtande komplikationer. Kvinna sökte vård hos flera olika vårdgivare för att få besked om vad som orsakade smärtan och hennes besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1410-04788-44 STE
Vård och behandling

Skada efter vård

En hustru skriver med fullmakt för sin make. Maken skadades vid ett fall på ett rehabiliteringshem och har inte kunnat rehabiliteras efter detta.

Åtgärd: Telefonsamtal med hustrun. Informerar om patientförsäkringen LÖF för anmälan. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1409-04640-54 HAD
Vård och behandling

Nekad vård och utredning

En man har synpunkter på en psykiatrisk mottagning som enligt honom nekade honom att ge vård och behandling. Han fick samtal men på grund av stark medicinering inte kunde ta samtalen till sig. Han anser att han borde ha fått en kurator eller psykolog alternativt remitterats till en annan mottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1409-04495-49 HAP
Kommunikation

Blev påverkad att köpa hörapparater

Anmälaren upplevde att audionomen påverkade henne till att köpa hörapparater för 30 000 kronor istället för att låna hörapparater av landstinget för 600 kronor.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1410-04939-63 BIL
Vård och behandling

Försämrad smak

En kvinna genomgick en halsoperation, operationen påverkade hennes smakupplevelse.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1410-05110-49 HAP
Vård och behandling

Fråga om sjukdomar

Anmälaren fick en skada i trumhinnan i samband med behandling av öronspecialist.

Åtgärd: Efter det att anmälaren erhållit information om patientnämnden, patientförsäkringen och Inspektionen för vård och omsorg, väljer anmälaren att endast låta patientförsäkringen handlägga ärendet. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1410-05030-52 LÖW
Vård och behandling

Bristande vård och behandling

En man klagar över att det tog väldigt lång tid innan han fick komma till röntgen och därefter behandling. Han vill veta vad det berodde på.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1409-04625-58 CRE
Vård och behandling

Missad diagnos

En kvinna framför att hon genomgick en tarmundersökning på en specialistmottagning. När hon efter 5 månader sökte vård på grund av akuta buksmärter blev hon opererad och det visade sig att hon hade en tumör i tarmen. Anmälaren har fått uppgift är detta en mycket långsamväxande tumör och hon ifrågasätter hur detta har kunnat missats vid undersökningen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen då anmälaren även anmält händelsen till Inspektionen för vård och omsorg.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1410-05284-44 STE
Omvårdnad

Särbehandlad

En kvinna skriver då hon anser sig särbehandlad vid måltider på ett särskilt boende på grund av en smittsam sjukdom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1409-04448-63 BIL
Vårdansvar

Lång väntan på operation, bristande ansvar

En man har framför kritik mot att han bollats mellan olika vårdgivare och att han har fått vänta drygt ett år innan han blivit opererad för sina gall-besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Otrevligt bemötande på specialistmottagning

Specialistvård

V1410-04882-62 MEL
Kommunikation

En kvinna har synpunkter på bemötandet vid ett besök på en specialistmottagning. Kvinnan har också synpunkter på ett ingrepp som gjordes på ett burdust sätt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1409-04628-57 HEG
Vård och behandling

Lång väntan på operation av armbåge

En kvinna med armbågssmärta på båda armarna remitterades från husläkare till ortoped i specialistvården. Hon fick träffa ortoped, men det dröjde 10 månader tills hon blev opererad och hon har nu kvarstående domningar och muskelsvaghet. Kvinnan tror att det blivit ett annat resultat om hon opererats snabbare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1410-04718-62 MEL
Administrativ hantering

Lång väntan på intyg

En kvinna opererades vid en ortopedisk specialistklinik och inför försäkringsutredning behövdes ett intyg som hon ännu inte fått efter ett halvår. Kvinnan har ringt och besökt mottagningen men hon har fortfarande inte fått intyget.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1410-04840-52 LÖW
Ekonomi

Avgift

En kvinna fick en remiss för sin son till en mottagning vid ett barnsjukhus. De hade lång väntetid så kvinnan fick meddelande om att remissen skulle skickas vidare till en privat specialistmottagning som skulle skicka en kallelse inom en månad. Drygt en vecka senare får kvinnan ett kravbrev från den privata specialistmottagningen och de kräver henne på en besöksavgift. Hon ringer verksamhetschefen som hävdar att en kallelse hade skickats och att de uteblivit från besökstiden. Kvinnan uppgav att hon aldrig fått någon kallelse. Chef hotade med inkasso om hon inte betalar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1410-04984-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter handfraktur

En kvinna bröt handleden och den gipsbehandlades vilket resulterat i en smärtande felställning. Kvinnan menar att frakturen borde ha opererats.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1410-04707-57 HEG
Kommunikation

Otrevligt bemötande från specialistläkare

En man går på kontroll hos en specialistläkare, men då han fick kraftiga besvär en kväll åkte han till akutmottagningen. Vid nästa läkarbesök blev specialistläkaren arg över anmälares tilltag att besöka vården akut, han borde avvaktat ett läkarbesök som var inplanerat längre fram. Anmälares var obekväm med att få en utskällning av läkaren. Mannen har en mild form av cancer och vill nu byta läkare för att få bättre stöd under behandlingen.

Åtgärd: Anmälares önskar inte att förvaltningen utreder ärendet, han är nöjd med att hans ärende kommit till förvaltningens kännedom. Ärendet avslutas.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1409-04357-59 LAR
Vårdansvar

Synpunkter på uppföljning, utredning och bemötande

En kvinna framför synpunkter på uppföljning och hur man förmedlat information vid mottagningen. Kvinnan hade fått sina äggstockar bortopererade på grund av "misstänkta förändringar". Drygt tre år senare sökte hon vårdcentralen på grund av diffusa besvär och remitterades då tillbaka till mottagningen samt till andra mottagningar för att utreda vad som orsakade besvären. Kvinnan har synpunkter och frågor rörande kontakter med flera olika mottagningar i samband med utredningen och behandlingen av sina besvär. Hon efterfrågar ansvar och påtalar en fördröjd utredning och försenad diagnos.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1410-04704-58 CRE
Kommunikation

Otrevligt bemötande, inte blivit trodd

En kvinna har synpunkter på att en läkare ifrågasatt kvinnans diagnos och påstått att hon försökt lura personalen. Detta trots att diagnosen är dokumenterad.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare. Av yttrandet framgår att besöket hos honom varade i 40 minuter på grund av att patienten inte var mottaglig för hans argument. Läkaren står för det han sagt och menar att det var för patientens bästa. Anmälares har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon inte önskar driva ärendet vidare då det inte tillför något. Ärendet avslutas i befintligt skick.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1410-05119-59 LAR
Ekonomi

Ifrågasätter hantering och debitering

En kvinna vände sig till mottagningen för att kartlägga sin möjlighet att bli ensamstående mamma. Under utredningens gång betalade hon landstingsavgift. Kvinnan kom sedan på ett

återbesök rörande provresultat. För detta återbesök uppmanas kvinnan betala 1500 kronor. Kvinnan ifrågasätter kostnaden och att hon inte informerades om förändrade villkor för hennes besök i verksamheten. Hon fick i receptionen besked om att de hitintills varit snälla mot henne. Kvinnan har räknat med kostnader men vänder sig mot hur mottagningen agerat.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1410-05305-58 CRE
Kommunikation

Otrevligt bemötande, blivit ifrågasatt

En kvinna framför att hon blivit otrevligt bemött och ifrågasatt av läkare på en specialistmottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1410-05222-42 JER
Vård och behandling

Nekades utredning, önskar förklaring

En man remitterades till en psykiatrisk klinik för utredning av ADHA. Psykologen gjorde drogtest som visade positivt för medicinering med lugnande medicin och mötet avslutades. Mannen skulle kallas till ett nytt möte men ingen kallelse kom. Efter flera veckor kontaktar mannen mottagningen och fick beskedet att utredningen avslutats på grund av positivt drogtest. Mannen önskar en förklaring.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1410-05086-50 KAR
Rådgivn/Inform/Hänv

Frågor kring ekonomi

En kvinna hade tillfälligt tappat bort sitt frikort. När hon besökte vården kunde de inte i sitt system se om hon hade frikort och hon tvingades därmed betala för besöket. Kvinnan önskar pengarna åter nu när hon kan uppvisa att hon vid tidpunkten hade frikort, vilket vården nekar henne till.

Åtgärd: Informerar om gällande regelverk. Om kvinnan kan uppvisa att hon har betalt fakturan/betalat vid besöket under tiden hon hade frikort så ska vårdgivaren återbetala summan. Skickar information från landstingets avgiftshandbok i frågan samt kontaktuppgifter till avdelningen för patientavgiftsfrågor vid Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning. Ärendet avslutas.

TANDVÅRD

**E-post
Tandvård**

V1409-04381-28 ROS
Vård och behandling

Ofullständig tandbehandling

En kvinna uppsökte tandvården akut då en tandkrona lossnat. Hon fick träffa en tandläkare som satte fast tandkronan. Därefter fick kvinnan besvär med tanden och fick åter

uppsöka mottagningen. Då fick hon träffa en annan tandläkare som påtalade att hon fått en infektion och att tanden måste rotbehandlas. Kvinnan tror att det kan bero på att den första tandläkaren var slarvig och inte noga med hygien.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om olika orsaker som gör att en tand måste rotfyllas. Hon har därefter meddelat att hon själv ska ta kontakt med kliniken och framföra sina synpunkter.

**E-post
Tandvård**

V1409-04465-28 ROS
Rådgivn/Inform/Hänv

Fråga om tandvård

En man har frågor gällande sin tandvård.

Åtgärd: Då anmälaren trots fler uppmaningar att ta kontakt med förvaltningen inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

**E-post
Tandvård**

V1410-04860-28 ROS
Ekonomi

Garanti på etsbro

En kvinna har synpunkter på en etsbro som lossnat efter fem år. Enligt nuvarande tandläkare skulle inte etsbron ha satts in från början då marginalerna för fästet var minimala.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om att det inte finns någon garanti på etsbro och att fem år får anses som en lång hållbarhet för den behandlingen. Ärendet avslutas.

**E-post
Tandvård**

V1410-05017-28 ROS
Ekonomi

Garanti på lossnad tandfyllning

En man fick en tandfyllning utförd som höll i två timmar. Fyllningen gjordes om och höll då i tre timmar. Mannen undrar över garantin.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**

V1409-04414-28 ROS
Ekonomi

Garanti på felbehandling

En man fick sina tänder åtgärdade efter en trafikolycka. Tyvärr så skadades ytterligare några tänder av den behandling han fick. Mannen kommer att få hjälp av arbetskadeförsäkringen att få ny vård hos annan tandläkare.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med mannen har information lämnats om patientförsäkringen och blankett har skickats. Han skulle därefter inkomma med kompletterande skrivelse. Då han senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**

V1410-04682-28 ROS
Vård och behandling

Ofullständig diagnos

En kvinna uppsökte tandvården då hon hade akuta besvär. Enligt tandläkaren fann de inga besvär som kunde härröra från tänderna utan det rörde sig troligtvis om en infektion i kroppen. Då smärtan kvarstod uppsökte kvinnan läkare som trodde att besvären var neurologiskt betingat då inte tänderna var orsaken och skrev ut medicin. På vägen ut möter hon tandläkaren som finns i samma hus och som då åter vill undersöka kvinnan. Tandläkaren diagnostiserar då en pågående inflammation och påbörjar behandling. Antibiotika sätts in och hon ska åter till tandläkaren om 14 dagar. Kvinnan känner sig arg och ledsen över de onödiga besvär och kostnader hon utsatts för.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**

V1410-04698-28 ROS
Vård och behandling

Ofullständig behandling

En kvinna har synpunkter på en ofullständig tandbehandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**

V1410-04722-28 ROS
Vård och behandling

Fel tand togs bort

En dotter blir skickad till allmänmottagningen på remiss från tandregleringen för borttagning av en tand. Tandläkaren blir osäker på vilken tand som ska tas bort och kontaktar tandregleringsspecialisten och får åter bekräftat att rätt tand skrivits in i remissen. Tandens tas bort och därefter uppdagades det att tandläkaren trots allt drog ut fel tand.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**

V1410-04878-28 ROS
Vård och behandling

Osäker på behandlingsförslag

En kvinna ska genomgå en omfattande protetisk behandling för att komma till rätta med hennes svåra huvudvärk. Nu känner hon sig tveksam inför behandlingen och är rädd för att det ska medföra andra besvär i framtiden. Kvinnan önskar en second opinion.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**

V1410-04957-28 ROS
Ekonomi

Allmänt tandvårdsbidrag

En man har synpunkter på att han nekades att använda sitt allmänna tandvårdsbidrag efter en tandstensborttagning. Han har varit i kontakt med tandläkaren, men de hävdar att han har fel då han påtalar att information på försäkringskassans hemsida medger att allmänt tandvårdsbidrag kan användas till förebyggande tandvård. Mannen undrar hur han ska få sina

pengar tillbaka.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**

V1410-05042-28 ROS
Patientjournal och
sekretess

Dubbla journaler

En kvinna har fått ut kopior på två olika journaluppsättningar vid två olika tillfällen. Hon ifrågasätter hanteringen och undrar om det gjorts aktiva justeringar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Tandvård**

V1409-04626-28 ROS
Ekonomi

Nekad landstingsfinansierad behandling

En förälder har synpunkter på att sonen inte får den nödvändiga behandling som han behöver inom den landstingsfinansierade barn- och ungdomstandvården. Sonen har en tand som är retinerad i käken. Sonen har fått en remiss till käkkirurg för friläggning av tanden, men käkkirurgen kräver tandreglering om behandlingen ska lyckas. Enligt urvalstandläkaren för tandreglering så anser han inte att tandreglering behövs, vilket innebär att familjen får bekosta behandlingen själv. Föräldern anser inte att de ska behöva betala för en nödvändig medicinsk behandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Tandvård**

V1409-04637-54 HAD
Kommunikation

Brist på förståelse samt läkarkontinuitet

En man önskade att en folktandvårdsmottagning hade förstått honom och hans situation bättre än vad de gjorde. Han önskade samtidigt att tandvården skulle ha sett sambandet mellan hans psykiska besvär och tandproblematik så att kunna ge honom ett bättre stöd. Han ville gärna ha en och samma läkare och slippa få behandling av flera tandläkare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Tandvård**

V1410-04841-28 ROS
Administrativ hantering

Brister i hantering av recept

En man blev skickad fram och tillbaka från tandvårdsmottagningen till apoteket vid tre tillfällen då ett recept inte blev inskickat. Enligt apoteket fanns det inget recept och enligt tandläkaren så hade det skickats. Mannen har synpunkter på hanteringen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Tandvård**

V1410-05235-28 ROS
Ekonomi

Synpunkter på kostnadsförslag

En kvinna fick ett preliminärt kostnadsförslag på 80 000 kronor, som av kvinnan betalades in i förskott innan behandlingen påbörjades. Kvinnan får sedan information om att det kommer att tillkomma en merkostnad på 12 000 kronor, men som senare ändras till 19 615 kronor. Kvinnan ifrågasätter den oskäligen ökningen av överenskommet kostnadsförslag.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Tandvård**

V1410-05298-28 ROS
Vård och behandling

Ofullständig behandling

En kvinna som skulle få en rotfyllning utförd fick information från tandläkaren om att då tanden redan var "död" så behövde hon ingen bedövning. I nästan två timmar låg hon och grät och kved av smärta och tandläkaren bemötte det med att hon skulle sluta att larva sig. Tandläkaren kunde inte utföra sitt arbete ordentligt om hon inte låg still i stolen, så kvinna försökte att stå ut med smärtan. Efter behandlingen mådde kvinnan mycket dåligt över det inträffade och undrar om det verkligen är så det ska gå till.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Tandvård**

V1410-04985-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter tandvård

En kvinna fick bedövning under ett tandingrepp. Bedövningen ville inte släppa och har nu kvarstått i mer än 10 månader vilket innebär stora problem då kvinnan ska äta. Hon är missnöjd med komplikationen som läkaren förklarar som olycklig. Hon vill ha ekonomisk ersättning.

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

HABILITERING

**E-post -> Skrivelse
Habilitering**

V1409-04443-30 CAL
Kommunikation

Fick inte skrivtolk

Skrivtolk kunde inte erhållas till ett möte.

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

**Telefon -> Skrivelse
Habilitering**

V1410-05181-63 BIL
Kommunikation

Bristande bemötande

En man var remitterad till träning med sjukgymnast av sin husläkare. Vid ett besök hos sjukgymnasten blev han informerad om att han inte var välkommen längre då det påstods att han uppträtt hotfullt samt att den träning han

behövde kunde ha få på ett gym eller liknande. Mannen framförde synpunkter på att han var orättvist beskylld och att han aldrig träffat personen som påstod att han var hotfull.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Habilitering**

V1410-05103-54 HAD
Organisation och
tillgänglighet

Uteblivet möte och hjälpmedel

En mor är kritisk till att hennes son med starka neuropsykiatriska besvär inte fått habilitering och det hjälpmedel han är i behov av vid en habiliteringsenhet. Enheten har upprepade gånger förgäves lovat att ringa tillbaka och ger besökstid för ett möte.

Åtgärd: Handläggning pågår.

KOMMUNAL VÅRD

**E-post
Kommunal vård**

V1410-04908-44 STE
Kommunikation

Bristande bemötande

En anhörig skriver för sin syster. Anhörig anser att systemen inte behandlas rätt på boendet.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Systemen hade erbjudits ett annat boende men tackade nej. Det hade även funnits anslag på boendet om att boendet skulle återgå i kommunal regi. Anmälaren meddelade att ärendet kunde avslutas. Bristande vård

**Skrivelse
Kommunal vård**

V1410-05165-44 STE
Organisation och
tillgänglighet

En man med stor synnedsättning som skall få ögondroppar enligt schema. Mannen upplever stora brister i den organisation som sköter hans vård. Vårdenheten har skriftligen hänvisat mannen att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg för granskning efter flera incidenter med utebliven eller sen vårdinsats.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Överenskommer att ärendet översänds till IVO. Ärendet avslutas i befintligt skick.

ÖVRIG VÅRD

**E-post
Övrig vård**

V1409-04468-34 ARN
Rådgivn/Inform/Hänv

Ersättningsanspråk

En kvinna har betalt vårdavgifter fast hon har frikort och undrar om hon kan få tillbaka pengarna.

Åtgärd: Kvinnan har hänvisats via e-post till 1177 Vårdguiden. En länk har bifogats. Då anmälaren därefter inte återkommet avslutas ärendet.

E-post Övrig vård V1410-05155-62 MEL Rådgivn/Inform/Hänv	Fråga om ersättning En kvinna har fått ett stort ärr efter en operation. Ärret påverkar hennes rörlighet och hon undrar om hon kan få ersättning av landstinget för detta. Åtgärd: Kvinnan informeras om möjligheten att söka ekonomisk ersättning från patientförsäkringen. Ärendet avslutas.
E-post Övrig vård V1410-05239-28 ROS Rådgivn/Inform/Hänv	Högekostnadskort En kvinna undrar hur högt högekostnadsbeloppet är. Åtgärd: Förvaltningen informerar om att för sjukvård i öppenvården i Stockholms läns landsting ligger högekostnadsbeloppet på 1 100 kronor.
E-post Övrig vård V1410-04772-52 LÖW Rådgivn/Inform/Hänv	Byte av barnläkare En mamma till ett litet barn vill veta hur man kan byta till en annan barnläkarmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Övrig vård V1409-04491-63 BIL Organisation och tillgänglighet	Väntetid för kirurgi En patient väntar på att få en planerad operation utförd och framför synpunkter på lång väntan. Åtgärd: Anmälaren har sökts per telefon vid upprepade tillfällen. Ärendet avslutas på grund av utebliven kontakt.
E-post Övrig vård V1409-04500-55 SKA Kommunikation	Missnöje med bemötande En kvinna är missnöjd med bemötandet när hon varit i kontakt med Vårdgarantikansliet. Åtgärd: Vid kontakt med kvinnan framgår att hon inte önskar fullfölja ärendet. Ärendet avslutas utan vidare åtgärd.
E-post Övrig vård V1409-04507-49 HAP Övrigt	Problem i vården Anmälaren skriver att han stött på problem i vården, oklart på vilket sätt och var. Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med anmälaren. Anmälaren har dock inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

E-post

Övrig vård

V1409-04565-63 BIL
Organisation och
tillgänglighet

Nekas vård

En patient nekades vård utan förklaring och hänvisning till annan vårdgivare. Patienten har sökt vårdgivaren vid flera tillfällen per telefon utan att få kontakt.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte har hörts av efter kontaktuppmaning.

E-post

Övrig vård

V1410-05051-57 HEG
Vård och behandling

Ambulans körde hem äldre kvinna efter fall

En äldre kvinna föll och ambulans tillkallades, men den körde inte kvinnan till vården utan körde henne hem. I ambulansen medföljde en ung kvinna som hjälpte den äldre kvinnan in i lägenheten och som sedan lämnades med henne när ambulanspersonalen åkte. Den unga kvinnan var helt okänd och fick tillgång till den äldre kvinnans nycklar, handväska och plånbok med ett flertal kreditkort och koder. Kvinnan kontaktade sonen och informerade om vad som hänt. Anmälaren undrade om detta gick rätt till enligt ambulanspersonalens rutiner. Dagen efter fick sonen hjälpa sin mamma till akutmottagning och akut tandvård då hon gjorde sig mycket illa i munnen och käken vid fallet vilket inte noterades av ambulanspersonalen.

Åtgärd: Då kvinnan önskar att förvaltningen inte utreder anmälan avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post

Övrig vård

V1410-05113-42 JER
Rådgivn/Inform/Hänv

Fråga om vaccin och dess verkan

Anmälaren ställer fråga om vaccin mot influensa och undrar vad vaccinetts effekt och vad det är säkert mot.

Åtgärd: Hänvisar anmälaren till Läkemedelsupplysningen på Läkemedelsverket. Ärendet avslutas.

E-post

Övrig vård

V1410-05275-63 BIL
Rådgivn/Inform/Hänv

EU-medborgares rätt till vård?

En kvinna frågar om vilken rätt en person med medborgarskap i Rumänien har till vård i Stockholm.

Åtgärd: Information om krav på att om man är medborgare i ett annat EU-land än Sverige måste man kunna visa upp sitt EU-kort eller annat bevis om att man omfattas av sitt hemlands sjukförsäkring. Informerar om att den vård som behövs ska vara nödvändig och akut, att man inte har möjlighet att söka vård för ett kroniskt tillstånd som är stabilt. Hänvisar till skriften Vård av personer från andra länder som finns tillgänglig via 1177.se för fördjupad information. Ärendet avslutas då anmälaren är nöjd med informationen.

E-post -> Skrivelse Övrig vård V1409-04337-62 MEL Organisation och tillgänglighet	Blev bortkopplad och har synpunkter på upplysning En kvinna har synpunkter på att hon blivit bortkopplad vid två tillfällen när hon ringt Vårdguiden, samt att hon blivit hänvisad vidare och att det funnits brister i den information hon fått. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Övrig vård V1410-04737-49 HAP Rådgivn/Inform/Hänv	Söker information om rätten att ta del av journal Närstående söker information om rätten att ta del av sin sons journal. Åtgärd: Informerar att närstående till avliden patient i vissa fall kan få ta del av patientens journal och att eventuellt nekande beslut av vården kan överklagas till kammarrätten. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse Övrig vård V1410-04893-49 HAP Vård och behandling	Saknar insatser mot kroniskt trötthetssyndrom Anmälaren saknar effektiva behandlingsinsatser mot kroniskt trötthetssyndrom i det svenska behandlingsutbudet. Åtgärd: Förvaltningen informerar om patientföreningen för denna grupp, informerar att det i dag saknas specifika mottagningar för de människor som lider av denna sjukdom utöver mottagningen vid ett specifikt akutsjukhus. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse Övrig vård V1410-05055-49 HAP Ekonomi	Fått faktura på felaktig grund Anmälaren har fått faktura på felaktig grund. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Övrig vård V1409-04421-34 ARN Rådgivn/Inform/Hänv	Fråga om högkostnadsskydd En man undrar om fotinlägg är ett hjälpmedel som ingår i högkostnadsskyddet. Åtgärd: Mannen får information om hjälpmedelsguiden.
Skrivelse Övrig vård V1410-05288-55 SKA Kommunikation	Brister i kommunikation En man tar kontakt angående synpunkter på en hjälpmedelscentral. Mannens permobil var på reparation. När han inte hörde något från hjälpmedelscentralen fick han besked om att den inte var klar. Någon dag senare kontaktade han tillverkaren som lämnade besked om att den var klar. Mannen har synpunkter på att han inte fick besked

direkt när den var klar att hämta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Övrig vård

V1409-04349-44 STE
Kommunikation

Lyssnar inte på patienten eller anhörig

En dotter ringer för sin nu avlidna mamma. Efter kontakt med Sjukvårdsupplysningen hade en ambulans rekviderats till hemadressen på grund av mammans starka smärta mellan skulderbladen. Mammans hade några dagar tidigare vårdats inneliggande på sjukhus för sin grundsjukdom samt lunginflammation. Ambulanspersonalen hänvisade till mammans grundsjukdom och ångest på grund av den och vägrade ta med mamman till sjukhus. Några dagar senare avlider mamman ur-akut i en helt annan diagnos på sjukhus medan hon väntar på en undersökning. Dottern har fått ett yttrande från ambulansöverläkaren men vill nu ha ett kompletterande yttrande via PaNf.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Övrig vård

V1409-04460-57 HEG
Vård och behandling

Lång resa från hemmet till akutmottagning

En man kontaktade SOS Alarm för att få ambulans, mannen hade en grundsjukdom som krävde snabb sjukhusvård vid försämring. Ambulansresan påbörjade och vid ett flertal tillfällen körde föraren fel vilket gjorde att ambulansresan tog väldigt lång tid och mannen var svårt medtagen då ambulansen äntligen kom fram.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Övrig vård

V1410-04672-57 HEG
Vård och behandling

Nonchalant bemötande vid ambulanshämtning

En kvinna blev sjuk hemma och ambulans kom. Kvinnans man hävdade en stroke. Men ambulansbesättningen menade att kvinnan var drogad, hon var för ung för att få stroke. Det blev ett meningsutbyte i hemmet och onödig fördröjning av transport till sjukhuset. Där visade det sig att kvinnan fått en stroke.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Övrig vård

V1410-04907-57 HEG
Kommunikation

Otrevligt bemötande från ambulanspersonal

En man blev akut sjuk och hans hustru kontaktade SOS Alarm som mycket snabbt sände en ambulans. Mannen fick ingen hjälp att gå från sängen till båren vilket resulterade i att han svimmade och bröt näsbenet. Mannen är upprörd över den nonchalanta attityden från ambulanspersonalens sida.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Övrig vård V1410-04930-49 HAP Vård och behandling	Fel diagnos och utebliven behandling Anmälaren tar i sin anmälan upp att läkare inom Stockholms läns landsting ställde fel diagnos och inte ordinerade rätt behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Övrig vård V1410-05004-58 CRE Organisation och tillgänglighet	Lång väntan på ambulans, fick inte hjälp En man framför att han, efter en operation på ett sjukhus blödde mycket och svimmade i hemmet. Ambulans tillkallades, men det tog lång tid innan ambulansen kom och personalen ville först inte hjälpa honom men tog till slut med patienten till sjukhuset. Anmälaren ifrågasätter handläggningen och känner sig kränkt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Övrig vård V1409-04402-54 HAD Vård och behandling	Skadad av medicin En man anser sig ha blivit skadad samt bollats runt inom vården. Framställan är i övrigt oklar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Övrig vård V1409-04609-50 KAR Vård och behandling	Komplikationer vid behandling En kvinna blev bristande behandlad när hon skulle göra fotavtryck till skor. Personen tryckte alltför hårt trots att hon visste att kvinnan hade artros i knän och fötter samt proteser. Kvinnan har fortfarande tre månader senare värk. Kvinnan bad om att få träffa någon annan för fortsatt utprovning av skor. Dessa skor var fodrade vilket inte var överenskommet, de var för stora och sulorna var för smala och för korta. Sulan satt fast med dubbelhäftande tejp för att sitta på plats. Kvinnan har blivit lovad ett möte med kliniskt ansvarig samt kompensation för det inträffade. Veckorna går men ingen hör av sig. Kvinnan är mycket ledsen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Övrig vård V1410-04774-50 KAR Kommunikation	Bristande bemötande i telefon En man som tidigare opererats för livshotande hjärtproblematik upplevde sig förvirrad och ringde 1177 för råd. De uppmanade mannen att ringa efter en ambulans. När mannen ringde SOS Alarm upplevde kvinnan i telefonen att det inte var så allvarligt. När mannen, som var mycket rädd på grund av tidigare händelse, frågade efter kvinnans namn

slängde hon på luren. Mannen ringde upp SOS Alarm igen och fick tala med en annan person. Han blev även uppringd av en läkare som även talade med anhörig. Då väntetiden på ambulans var lång uppmanades mannen att ta sig till akutmottagning på egen hand. Mannen som behandlades på akutsjukhuset för epilepsi upplever sig mycket otrygg i kontakten med SOS Alarm.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Övrig vård**

V1410-04799-57 HEG
Vård och behandling

Burdust omhändertagande och otrevligt bemötande

En kvinna blev mycket dålig och ambulans kom till hennes hem. Omhändertagandet var mycket burdust och kvinnan sattes i framsätet i ambulansen, trots att hon hade mycket svårt att sitta, medan den ene av de två ambulanssjukvårdarna själv lade sig baktill i ambulansen. Uppträdandet från ambulanssjukvårdaren var mycket olämpligt under ambulansfärden. När kvinnan kom till sjukhuset visade det sig att hon drabbats av en hjärnblödning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Övrig vård**

V1410-05304-58 CRE
Vård och behandling

Nekad ambulanstransport

En pappa framför synpunkter på att de nekats åka med ambulans trots att sonen var sjuk. Föräldrarna blev hänvisade till att kontakta barnvårdcentralen senare under dagen. Då sonen blev okontaktbar några timmar senare ringde pappan åter ambulans. Efter undersökningar på sjukhuset visade det sig att sonen var allvarligt sjuk och blev akut opererad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Övrig vård**

V1410-04867-57 HEG
Kommunikation

Bristande bemötande av ambulanspersonal

En kvinna upplevde bristande bemötande av ambulanspersonal. Hon fick inte hjälp på med skorna, trots att hon bad om det och fick då gå barfota utomhus till bilen. Kvinnan hade endast en kortärmad tröja men fick ingen värmande filt. Personalen hade hela tiden en kort och otrevlig ton. I bilen fick hon en spruta, utan information om att den skulle ges.

Åtgärd: Handläggning pågår.