

Anmälan om inkomna ärenden under tiden 2015-03-02—2015-03-31

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 14 april 2015.

Nyinkomna ärenden den aktuella perioden var totalt 645 varav 215 skriftliga, 359 per telefon och 71 e-post.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga

1. Förteckning över inkomna ärenden under tiden 2015-03–02
2015-03-31



AKUTSJUKHUS

E-post -> Skrivelse Akutsjukhus

V1503-01262-63 BIL
Vård och behandling

Remitteras ej vidare

En multisjuk kvinna upplever att ingen tar ansvar för hennes sjukdomstillstånd. Kvinnan beskriver att hon hänvisas från husläkaren till sjukhuset och tvärt om utan vidare utredning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Akutsjukhus

V1503-01357-52 LÖW
Vård och behandling

Bristande diagnos samt vård och behandling

En kvinna undrar varför en specialist inte kunde ställa rätt diagnos för fyra år sedan. Provresultaten är de samma som för fyra år sedan men först nu har kvinnan fått diagnos att hon lider av reumatisk sjukdom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Akutsjukhus

V1503-01531-63 BIL
Vård och behandling

Missad stroke

En man sökte hjälp akut för förvirring och känslan av kraftlöshet i hela kroppen men fick besked att allt var bra. När ett liknande tillstånd uppstått en andra gång en tid senare visade det sig att han drabbats av stroke vid två tillfällen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Akutsjukhus

V1503-01625-64 JMM
Organisation och
tillgänglighet

Svårt att komma fram på telefon.

En man hade mycket svårt att komma i kontakt med mottagningen på sjukhuset. Telefonkösystemet verkade överansträngt och man kom inte fram.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Akutsjukhus

V1503-01636-42 JER
Vård och behandling

Brister i medicineringen

En man med diabetes väntade på läkarbesök på akuten i nio timmar, ingen mat eller mediciner gavs. På vårdavdelningen fick mannen mediciner av hustrun som kommit till avdelningen med dessa. Dagen efter hade mannen inte fått morgonmedicinerna och hustrun gav honom dessa till lunch.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Akutsjukhus

V1503-01265-63 BIL
Vård och behandling

Opereras för cancer utan att ha cancer

En kvinna genomgick en operation på grund av cancer, efter operationen visade det sig att proverna man tagit och

fastställt diagnosen utifrån var otillräckliga och inte visade på cancer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01519-59 LAR
Kommunikation

Efterfrågar svar på lämnat klagomål

En kvinna remitterades till akutmottagning för undersökning på grund av hastigt tilltagande besvär med bl. a. känselbortfall. Vid mottagningen genomfördes inte neurologisk undersökning utan en läkare bedömde att besvär från höften orsakade problemen. Anmälaren har tillskrivit verksamheten och bett om förklaring/svar och påmint till både verksamhetsansvariga och patientvägledare, men svar på hennes synpunkter har inte lämnats.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01687-49 HAP
Organisation och
tillgänglighet

Tillgänglighet

Anmälaren blev ombedd att höra av sig följande dag till ögonmottagningen, trots att det fanns möjlighet till akuta besök och trots att hon tidigare av läkare blivit ombedd att uppsöka ögonmottagning vid besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01457-62 MEL
Vård och behandling

Nekad sjukresor

En man har synpunkter på att han nekats sjukresor vid akuta besök på ett sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01634-63 BIL
Vård och behandling

Bristande utredning

En man har vårdats akut vid upprepade tillfällen för vad man ansett vara en kronisk inflammation utan att utreda vad som orsakar tillståndet. Mannen framför synpunkter på bristande utredning och vårdansvar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01640-49 HAP
Vård och behandling

Nekades inträde till sjukhuset

Enligt anmälaren nekades patienten inträde till sjukhuset.

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

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01378-64 JMM
Vård och behandling

Sövdes inför undersökning och avled

En kvinnas make sövdes på sjukhuset inför en undersökning. Vid uppvakningen blev något fel och mannen avled trots transport till annat sjukhus och upplivningsförsök.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamheten, i vilket cheföverläkaren talar om att han gått igenom patientens journal.

Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, framfört att hon frågar sig om verksamheten utrett händelsen och i så fall möjligen dragit erfarenheter som kan förhindra att liknande händelser upprepas. Ärendet avslutas från förvaltningen med ett brev till verksamheten där anmälares frågeställning redovisas.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01156-44 STE
Vård och behandling

Skada efter behandling

En man uppsökte akuten och fick hjälp med kompressionsstrumpor av läkaren. Strumporna var för små och orsakade sår på benen som krävde omläggning. Mannen kände sig även illa bemött av läkaren.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01194-44 STE
Omvårdnad

Bristande omvårdnad

En dotter skriver för sin nu avlidne far. Pappan hade skickats till akutsjukhus av hemtjänst före frukost och bedömdes efter en längre väntan på medicinsk bedömning att överföras till geriatrisk klinik. Pappan tvingades vänta i många timmar på transport och fick först efter påpekande från dottern kaffe och smörgås på akuten. Han hämtades strax före midnatt för transport till den geriatriska kliniken.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01196-44 STE
Vård och behandling

Nekad vård

En kvinna beskriver hur hennes mor blivit hemskickad ensam i taxi från en akutmottagning. Taxichauffören hade fått hjälpa henne in i lägenheten. Dagen efter var mamman ännu sämre och dottern ordnade med ambulans till sjukhus igen. Mamman hade fått en propp i hjärnan och är nu halvsidigt förlamad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01501-52 LÖW
Vård och behandling

Bristande vård och behandling

En kvinna hör av sig för sin sambos räkning som skrevs ut från sjukhuset efter ett självmordsförsök. När mannen kom hem försökte han sätta eld på bostaden. Han blev därefter inlagd på psykiatrisk klinik.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01722-44 STE
Vårdansvar

Bristande vårdplanering

En dotter skriver med fullmakt för sin far. Pappan har lungproblem och åkte till sjukhus med en kraftig luftvägsinfektion och allmänpåverkan, mannen har en hög ålder. Initialt planerades för några dagars inläggning på sjukhuset och därefter en tid på geriatrisk klinik. Mannen skrevs dock hem efter några dagar utan kontakt med anhöriga eller biståndshandläggare men fick återinläggas samma natt på ett annat sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01740-52 LÖW
Kommunikation

Bemötande

En man har synpunkter på hur han har bemötts av personalen vid två tillfällen som dels berodde på tidspress och okunskap samt bristande empati hos personalen vilket medfört att mannen drabbats av problem med urinvägarna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01779-52 LÖW
Patientjournal och sekretess

Journalföring

En man anser att det finns felaktigheter i hans journal som han vill att de ska tas bort.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01181-57 HEG
Kommunikation

Vårdpersonal talade inte svenska sinsemellan

En kvinna vistades på geriatrisk vårdavdelning på akutsjukhus. Hon är missnöjd med att vårdpersonalen sinsemellan inte pratade svenska. Även läkaren talade annat språk med vårdpersonalen vilket gjorde att kvinnan kände sig utanför. Direkt till kvinnan talades dock svenska.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01312-57 HEG
Omvårdnad

Fick svårläkt sår vid förflyttning med duschstol

En kvinna var inlagd på geriatrisk vårdavdelning. Under en förflyttning från duschstol fick kvinnan fotstödet mot benet och ett stort, svårläkt sår slogs upp.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschef och chefssjuksköterska som båda djupt beklagade att kvinnan skadats i samband med förflyttningen. Händelsen har diskuterats på avdelningen för att undvika att det upprepas. Anmälaren är mycket nöjd med svaret och avser att söka ekonomisk ersättning. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01182-57 HEG
Omvårdnad

Blev lämnad utan möjlighet att larma personal

En kvinna genomgick en omfattande bukoperation och var mycket svag och nergången efteråt. Vid ett tillfälle lämnade personalen henne i rummet, sittande i rullstol, utan någon möjlighet att larma. Hon blev mycket trött och behövde komma till sängen, men ingen hörde hennes rop på hjälp.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01191-64 JMM
Vård och behandling

Svåra komplikationer efter operation

En man fick svåra komplikationer efter operation på sjukhuset. Han bemöttes utan förståelse och fick ingen verksam behandling efter detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01256-58 CRE
Vård och behandling

Klagomål på resultatet av en operation

En kvinna framför klagomål på resultatet av en bukoperation på ett sjukhus. Hon har fått ett stort ärr samt har haft svåra smärtor. Ingreppet har orsakat henne stort lidande och hon får ingen hjälp med att korrigera ärrret. Anmälaren anser att operationen gjordes i onödan och att annan behandling hade varit mer adekvat.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Skickar blanketter till anmälaren. Då anmälaren redan varit i kontakt med opererande läkare och fått svar där, samt även fått avslag på landstingsfinansierad ärrkorrektio n hänvisas anmälaren att skicka sin skrivelse till Inspektionen för vård och omsorg och/eller patientförsäkringen. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01479-49 HAP
Organisation och tillgänglighet

Inställd operation

Anmälaren skulle bli opererad på grund av sin cancersjukdom. Han genomgick all förberedelse och infann sig på sjukhuset på morgonen. Han meddelades senare under dagen att operationen inte kunde genomföras på grund av resursbrist.

Åtgärd: I kontakten med förvaltningen uppgav anmälaren att berörd klinikchef bett om ursäkt, att han blivit opererad, att personalen tog väl hand om honom. Anmälaren framförde att ärendet kunde avslutas utan vidare åtgärder från förvaltningens sida. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01522-64 JMM
Vård och behandling

Komplikationer efter operation följs inte upp

En man fick komplikationer i form av bråck som ledde till rörelse- liksom estetiska besvär efter bukoperation på sjukhuset. Han är förvånad över att följderna efter operationen inte följts upp på ett adekvat sätt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01577-64 JMM
Vård och behandling

Komplikationer efter operation

En kvinna har fått allvarliga komplikationer efter operationen på sjukhuset. Det tog en månad innan hon fick information om ett fel som begåtts i samband med operationen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01673-42 JER
Vård och behandling

Nekad medicinering, ovänligt bemötande

En man opererades för ärrbråck på en kirurgisk klinik och hamnade i dyspyt med en sköterska då han fått vänta på smärtlindrande läkemedel. Mannen nekades rätt dos smärtlindring och självmedicinerade därför med egen medtagen medicin. När han ringde på klockan kom ingen personal varför han började ropa på hjälp. Senare kom sköterskan in på salen och menade att han uppfört sig illa.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01674-63 BIL
Vårdansvar

Otydlig planering, bristande kommunikation

En kvinna har genomgått cancerbehandling och har problem med komplikationer i ett bröst sedan dess. Detta har lett till ytterligare operationer. Hon har blivit informerad om att ytterligare åtgärder är planerade men upplever att hon inte får besked om när och att det är otydligt vad som görs, vidare beskriver hon att fattade beslut inte kommuniceras med henne. Vid telefonkontakt med verksamhetens mottagning är sjuksköterskorna otrevliga och informerar henne om att andra patienter är viktigare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01413-64 JMM
Vård och behandling

Illa bemött och fel behandlad.

En man blev felaktigt opererad i ryggen och bemöttes illa efter operationen på sjukhuset.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Akutsjukhus

V1503-01429-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter ortopedisk operation

En man skadade armen och den opererades, komplikationer tillstötte med smärta och svårigheter att använda handen. Efter flera undersökningar konstaterades att spikarna som sattes in vid operationen skaver på senor till handen. Mannen ifrågasätter operationen och önskar ersättning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Akutsjukhus

V1503-01598-52 LÖW
Kommunikation

Bristande bemötande

En kvinna uppsökte en akutmottagning på grund av smärtor i ena foten. Hon blev först mycket väl omhändertagen av inskrivande manlig sköterska. När sköterskan avslutande sina kontroller kom en stressad läkare förbi som undrade vad hon gjorde där då man söker sig till akuten när man har brutit benet och det hade ju inte kvinnan. Han sa vidare att det var bäst att hon ställde in sig på lång väntan. Kvinnan tog illa vid sig och gick och bad att få tillbaka pengarna. Det visade sig senare när kvinnan sökte ett annat sjukhus att hon led av en varansamling i foten som behövde tömmas. Kvinnan kommer även behöva genomgå en operation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Akutsjukhus

V1503-01744-44 STE
Vård och behandling

Bristande vård och behandling

En dotter skriver om sin avlidna mammas sista tid i livet. Mamman vårdades både akut, på geriatrik klinisk och i kommunal vård.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Akutsjukhus

V1503-01799-58 CRE
Vård och behandling

Vårdskada önskar second opinion

En kvinna framför att hon opererats ett flertal gånger på grund av att den höftprotes som opererats in inte fungerat utan halkat ur led. Hon har nu fått besked att det inte finns mer att göra för henne. Anmälaren ifrågasätter handläggningen och anser att hon drabbats av en vårdskada samt önskar en second opinion.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Akutsjukhus

V1503-01469-59 LAR
Vård och behandling

Synpunkter på vård, behandling och resultat

En kvinna framför att hennes skriftliga önskemål inför förlossning och även de hon framförde under förloppet negligerades. Flera komplicerande situationer uppstod och resultatet blev en traumatisk förlossning med kvarstående fysiska och psykiska skador. Det utlovade

uppföljningssamtalet sköts upp, så småningom på obestämd tid och blev slutligen aldrig av. Kvinnan har i efterförloppet behövt söka hjälp för korrigerande åtgärder. Kvinnan har frågor och önskar förklaringar till vad som egentligen hände och ifrågasätter om det är så här den svenska sjukvården fungerar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01517-59 LAR
Vårdansvar

Brister i planering och bemötande

En kvinna beskriver ett vårdförlopp med flera av- och ombokningar av operationer samt behandlingar av uppkomna komplikationer. Planerade insatser förändrades och utfördes inte på ett bra sätt. Kvinnan framför också klagomål på bemötande.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01623-57 HEG
Vård och behandling

Felaktig diagnos och bristande utredning

En man uppsökte akutmottagning och det konstaterades att han hade en hjärnblödning. Han är missnöjd över den bristfälliga utredningen han fick i samband med insjuknandet eftersom inte korrekt diagnos sattes.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01159-44 STE
Organisation och
tillgänglighet

Hemskriften för tidigt

En kvinna skriver med synpunkter på att hon fått åka hem efter en ögonoperation innan hon kände sig redo för det.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Denna gav en redogörelse för hur vården försökt möta anmälares olika behov på ett bra sätt. Narkospersonal hade engagerats för att insättning av kanyl skulle kunna ske smidigt då anmälares svårstucken. Information inför och efter operationen hade givits muntligt och skriftligt så att förutsättningarna för att gå hem efter operationen skulle vara optimala. Anmälares mådde enligt tjänstgörande sjuksköterska bra då personal från vårdboendet hämtade henne efter operationen. Anmälares accepterade yttrandet och ärendet avslutas.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01543-42 JER
Kommunikation

Ovänligt bemötande

En kvinna bemöttes ovänligt av ögonläkaren vid en ögonklinik. Kvinnan skulle undersökas i samband med förnyelse av körkort men läkaren avslutade olika mediciner, bland annat insulin. Läkaren ställde frågor om körkortets olika beteckningar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01455-64 JMM
Vård och behandling

Komplikationer efter operation

En kvinna operades på sjukhuset och fick allvarliga komplikationer i form av behandlings- och inläggningskrävande infektioner och besvär med ärrbildning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01600-59 LAR
Vård och behandling

Synpunkter på erhållen vård och bemötande

En kvinna har tappat förtroende för de vårdenheter hon varit i kontakt med för behandling. Hon framför att bemötandet varit dåligt. Kvinnan beskriver vidare att hon inbjöds till onkologkonferens vid mottagningen efter remiss för förnyad bedömning. Det blev en obehaglig upplevelse med ett stort antal deltagare där olika synpunkter om vad som var lämpligt och möjligt framfördes över huvudet på henne. Kvinnan valde att vända sig till annan vårdgivare och skickade brev med sina synpunkter till berörd professor, men har inte fått något svar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01736-57 HEG
Vård och behandling

Otillräcklig behandling vid nackskada

En kvinna blev påkörd bakifrån i bilen och hennes besvär från nacken med smärta och stelhet ökade med tiden. Hon blev slutligen remitterad för rehabiliteringsmedicinsk utredning och behandling men menade att hjälpen var otillräcklig och personalen var inte lyhörd.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01389-59 LAR
Omvårdnad

Synpunkter på omhändertagande

En man med demenssjukdom får hjälp till mottagningen efter att ha fallit. Mannen drabbades av hjärnblödning. Mannen avvek och skadade sig igen, vilket ledde till återtransport och sårskada som behöver sys.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01458-62 MEL
Vård och behandling

Bristande omhändertagande på akutmottagning

En kvinna har synpunkter på missförhållanden under en 17 timmar lång vistelse på en akutmottagning. Kvinnan, som under vistelsen låg på en bår, blev liggande i drag, fick frossa och blev sedan placerad i en korridor med flera andra patienter. Ingen frågade hur kvinnan mårde och hon upplevde att ingen brydde sig om hennes svåra smärtor och andningssvårigheter. Kvinnan blev mycket törstig, men ingen

frågade om hon behövde något att dricka eller äta. Kvinnan har också synpunkter på att hon inte fått någon information eller svar på sina frågor.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid akuten, som beklagar att vistelsetiden blev lång och det obehag som patienten upplevde. Man meddelar att det för närvarande pågår ett förbättrings- och utvecklingsarbete på sjukhuset för att förbättra säkerheten och öka nöjdheten bland patienterna. Anmälaren har därefter framfört synpunkter som framförts till sjukhuset. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01524-44 STE
Vård och behandling

Komplikation efter sjukhusvistelse

En man skriver att han efter en längre sjukhusvistelse då han var mycket orörlig drabbades av trycksår på foten. Fortfarande efter flera månader kräver såret avancerad omläggning. Det är ovisst om foten kan räddas.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen LÖF. Blanketter för patientförsäkringen samt IVO skickas. Ärendet avslutas därefter i befintligt skick enligt överenskommelse.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01767-58 CRE
Vård och behandling

Brister i utredning efter olycka

En man framför synpunkter på brister i utredning vid besök på en akutmottagning på ett sjukhus. Mannen var med om en bilolycka och inkom med ambulans till sjukhuset. Röntgen gjordes av ena axeln och inget mer. Anmälaren har nu opererats för en blödning i hjärnan orsakad av olyckan. Anmälaren ifrågasätter handläggningen på sjukhuset.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01323-57 HEG
Vård och behandling

För snabb utskrivning från akutsjukhus

En ung man fick körtelfeber och åkte akut till sjukhus. Han blev inlagd några dagar, men blev utskriven till hemmet. Hans mor arbetar i vården och han fick vistas hos mamman, helt oförmögen att klara sig själv. Mannen blev sämre och sämre och fick slutligen åka in till akutsjukhuset igen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01371-44 STE
Kommunikation

Bristande information

En anhörig hör av sig angående en äldre kvinnlig släkting. Den äldre damen fick feber och problem med andningen och fick ambulanstransport till en akutmottagning. Den anhöriga har

synpunkter på att kvinnan efter några timmar skickades hem, trots att hon fortfarande var mycket dålig. Kvinnan skickades hem i en taxi, utan att någon anhörig eller hemtjänsten informerades. Kvinnan har en kraftig hörselnedsättning och hörapparaterna kom inte med då hon skickades in till sjukhuset.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01539-44 STE
Kommunikation

Bemöttes illa av hemsjukvården

En kvinnas Har synpunkter på hur sjuksköterskor från ASIH-teamet betedde sig i samband med att hennes man avled.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01655-49 HAP
Vård och behandling

Bristande undersökning

Anmälaren plågades av smärtor i magen och sökte sig därför till akutsjukhus. Hon anser att hon inte blev tillräckligt undersökt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01732-52 LÖW
Vård och behandling

Vårdskada

En kvinna låg på sjukhus på grund av lunginflammation och skulle genomgå en undersökning. I samband med denna fick hon en infart för intravenösa läkemedel. Kvinnan misstänker nu att den infarten skapade nervskador då inte längre har någon rörlighet i ena fingret på aktuell sida.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01295-49 HAP
Patientjournal och sekretess

Uppgift saknas i journal, sent besked om beslut

Anmälaren avsåg att donera organ till svårt sjuk närstående. Vid läkarbesök berättade hon om sin hälsa, att hon i perioder kunde insjukna i viss sjukdom. Läkaren kommenterade inte uppgiften om vissa sjukdomsperioder utan gav besked om att hon kunde vara donator. Detta var för över ett år sedan och familjen har väntat på att donationen ska bli av. Nu har familjen fått besked att kvinnan på grund av sina sjukdomsperioder inte kan vara donator. Kvinnan anser att hon borde ha fått detta besked långt tidigare. Hennes uppgifter är inte dokumenterade i journalen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse

Komplikationer efter ingrepp

Akutsjukhus

V1503-01484-52 LÖW
Vård och behandling

En man som skulle opereras för att ta bort en cancersvulst drabbades av komplikationer när man under operationen skar av stora kroppspulsådern. Detta har påverkat hans njurfunktion och han har fortfarande inte återhämtat sig trots att canceren är borta.

Åtgärd: Anmälaren inkommit med en skriftligt anmälan till förvaltningen men efter samtal med anmälaren står det klart att han inte vill att förvaltningen handlägger ärendet i dagsläget. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus

V1503-01490-34 ARN
Vård och behandling

Behandling

En kvinna som är levertransplanterad har haft komplikationer och sattes upp på lista för att få en ny transplantation. Efter två års väntan togs hon bort ifrån listan då proverna förbättrats något. Därefter har hon mått allt sämre och önskar nu en ny medicinskt bedömning för att ställningstagande till transplantation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus

V1503-01587-57 HEG
Kommunikation

Otureligt bemötande vid utprovning av stödbandage

En kvinna var på utprovning av stödbandage efter en handskada. Kvinnan tvekade mellan hårt och mjukt bandage, men kvinnan blev då otureligt bemött.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus

V1503-01362-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter operation i huvudet

En kvinna genomgick en operation i huvudet, men fick komplikationer efteråt. Hon har bristande känsel i pannan, ögonlocket hänger snett och hon har problem med ena ögat. Hon är ledsen över komplikationerna och vill ha hjälp att åtgärda dessa.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus

V1503-01249-58 CRE
Vård och behandling

Komplikationer efter en operation

En kvinna framför synpunkter på att hon fått komplikationer i form av känselnedsättning efter en operation på ett sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1503-01305-49 HAP Organisation och tillgänglighet	<p>Svårt att få kontakt, skada efter operation</p> <p>Anmälaren har genomgått operation. Det uppstod en skada i ryggen under operationen. Anmälaren önskar nu intyg som underlag för handikapptillstånd. Men det är svårt att komma i kontakt med läkaren.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1503-01390-52 LÖW Vård och behandling	<p>Komplikationer efter knäoperation</p> <p>En kvinna opererades och fick en knäprotes. Hon fick dock större besvär med knät och gångförmågan efter operationen. Hon sökte vården som inte kunde hitta någon förklaring. Hon åkte till utlandet och där kunde man konstatera att protesen satt snett. Kvinnan omopererades och mår nu mycket bättre. Hon vill veta hur läkarna kunde missa detta.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1503-01423-59 LAR Vård och behandling	<p>Problem vid eftervården</p> <p>En kvinna informerade vården inför en operation att hon är mycket svår att sticka i armen och ett förslag om en central lösning planerades. Trots hennes information i förväg överfördes inte denna information till vården i samband med operationen och kvinnan är missnöjd eftersom eftervården försvårades både för henne och för personalen.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1503-01153-59 LAR Vård och behandling	<p>Tas inte på allvar för sin oro</p> <p>En kvinna togs inte på allvar när hon oroade sig inför förlossningen på sjukhuset. Förlossningen blev svår och ledde till komplikationer.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1503-01226-59 LAR Vård och behandling	<p>Komplikationer bristande utredning och lyhördhet</p> <p>En kvinna drabbades av skador i samband med ett kejsarsnitt vilket ledde till flera obehagliga situationer, bland annat på grund av att man brast i att utreda vad orsaken var. Kvinnan är kritisk till att man inte tog till sig det hon framförde och nämner att hon blev dåligt bemött av en sjuksköterska efter en av operationerna. Sjuksköterskan sa bland annat till patienten att denne förstörde hennes lunch. En läkare informerade senare om möjliga instanser att anmäla händelserna till, och uppmuntrade till detta, samt framförde att kliniken internt skulle utreda det sammatagna förloppet.</p>

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

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01526-28 ROS
Vård och behandling

Tandskador efter operation under narkos

En man anmäler att hans fru skulle få kejsarsnitt men bedövning tog inte så man fick i stället ge kvinnan narkos. Efter uppvaknandet hade hon skador på tre tänder och nu vill man få en utredning på vad som skedde under den tid hon var nedsövd.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01692-59 LAR
Kommunikation

Felaktig information

En kvinna är mycket upprörd över att hon och hennes partner fick bristande och felaktig information angående möjligheter att skaffa ett syskon till sin son. Nu när de vill bli gravida på nytt framförs att de fått information om gällande villkor tidigare vilket inte är fallet. När kvinnan efterfrågat vad ställningstagandena från mottagningen grundar sig på har hon fått missvisande och motstridiga uppgifter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01464-49 HAP
Vård och behandling

Lång väntan på utlovat intyg

En kvinna med fortlöpande behov av intyg får varje år vänta mycket länge på sitt intyg.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01352-57 HEG
Vård och behandling

Metastaser i hjärnan missades vid undersökning

En kvinna opererades för bröstcancer och kort tid efteråt fick hon problem med handen vilket husläkaren uppmärksammade. Han remitterade kvinna tillbaks till cancerläkaren som valde att avvakta. Senare visade det sig att kvinnan hade metastaser i hjärnan och hon avled. Hennes dotter är ledsen över väntetiden som gjorde att hennes mammas hjärntumör inte uppmärksammades.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01718-58 CRE
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntan på operation, brister i information

En man ringer gällande sin son som har en hjärntumör. Sonen ska opereras, men han får ingen operationstid från akutsjukhuset. Det har även brustit i informationen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01170-62 MEL
Vård och behandling

Drabbades av infektion vid undersökning

En man drabbades av en vårdrelaterad infektion i form av multiresistenta bakterier i samband med en urologisk undersökning på ett sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1503-01216-44 STE
Ekonomi

Synpunkter på hemtransport

En man har synpunkter på hemtransport från sjukhus. Mannen hade fått uppgift om att han skulle få en liggande transport hem. Istället beställdes en rullstolstaxi som innebär en kostnad för mannen vilket inte en liggande transport gör.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1503-01152-52 LÖW
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntan på behandling

En kvinna skickades av sin husläkare till akuten med misstänkt stroke. Hon fick vänta i flera timmar innan hon blev undersökt. Som tur var hade kvinnan ingen stroke men hon och hennes man vill veta varför hon fick vänta så länge med tanke på den misstänkte diagnosen och att även husläkaren remitterat henne till sjukhuset.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1503-01294-52 LÖW
Vård och behandling

Ofullständig behandling

En mamma till en vuxen son klagar över den bristande behandling som henne son fick när denne uppsökte akutmottagningen. Sonen har avlidit.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1503-01506-42 JER
Vård och behandling

Fel medicin, ingen information

En dement kvinna sjukhusvårdades och vid hemgång uppkom informationsbrister med anhöriga och hemsjukvården. Fel mediciner gavs och medicinändringar hade inte noterats i journalen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1503-01520-63 BIL
Kommunikation

Bristande bemötande

En man har varit patient på samma mottagning under lång tid. Han kontaktade mottagningen per telefon och bad att han skulle få förnyade recept. Sjuksköterskan som svarar upplevs som snäsig, otrevlig och nedlåtande och hon vill inte följa

mottagningens rutin för patienters önskemål om receptförnyelse.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1503-01579-63 BIL
Vård och behandling

Bristande helhetssyn

En multisjuk kvinnas hälsotillstånd har försämrats men man har inte utrett vad försämringen beror på. Ibland hänvisar man till grundsjukdomen och ibland säger man att det kan vara något annat utan vidare utredning. Anhöriga framför synpunkter på bristande vårdansvar och avsaknad av helhetssyn av patienten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1503-01672-52 LÖW
Vård och behandling

Synpunkter på vård och behandling

En pappa till en ung man kontaktar förvaltningen då hans son fått vänta i en dryg timme för att få registrera sig och blev därefter hemskickad då personalen ansåg att mannens besvär skulle handläggas av vårdcentralen. Det visade sig senare att den unge mannen led av en halsböld.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1503-01717-62 MEL
Omvårdnad

Förlorade hörapparat på sjukhus

En kvinna har synpunkter på att hennes mors hörapparat kom bort vid en sjukhusvistelse.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1503-01523-52 LÖW
Vård och behandling

Komplikationer efter ingrepp

En kvinna genomgick en operation och drabbades av en vårdskada då man klippte av en nerv i samband med operationen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**

V1503-01198-52 LÖW
Patientjournal och sekretess

Bruten sekretess

En kvinna hade bett om journalkopior gällande sitt barn men fick journalkopior som rörde en helt annan person. Hon vill veta hur hon ska gå vidare i sak.

Åtgärd: Anmälaren har redan varit i kontakt med verksamheten. Information ges om datainspektionen och tillsynsmyndigheten. Ingen vidare åtgärd. Ärendet avslutas.

E-post Akutsjukhus V1503-01296-58 CRE Administrativ hantering	Brister i intygshantering En kvinna framför synpunkter på brister i hanteringen av sjukintyg på en vårdavdelning på ett sjukhus. Kvinnan fick ett sjukintyg efter en operation på sjukhuset, försäkringskassan avslog ansökan om sjukpenning och önskade komplettering. Anmälaren har försökt få tag på läkaren utan att lyckas. I kontakten med personal på avdelningen får hon besked att intyget ska skickas men hon har inte fått något ännu. Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren framkommer att hon fått sitt intyg. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.
E-post Akutsjukhus V1503-01432-52 LÖW Kommunikation	Bemötande med mera En kvinna födde ett barn med en medfödd sjukdom som upptäcktes på ultraljud. Fyndet upptäcktes under förlossningen dokumenterades dock ej och informationen vilket medförde fördröjning av vidare vård för barnet. Dessutom har föräldrarna synpunkter på sättet som informationen om barnets hälsa framfördes då man inte gav någon återkoppling. Modern har efter förlossning gjort efterforskningar på mödravården för att kontrollera ultraljundsundersökningen som togs under graviditeten men det visar sig att man inte har sparat undersökningen. Åtgärd: Anmälaren har tagit kontakt med sjukhuset och haft ett möte med kliniken. Hon är tacksam för att det finns registrerat i vår statistik. Ärendet avslutas.
E-post Akutsjukhus V1503-01468-52 LÖW Vård och behandling	Förlossning med komplikationer Ett par förlorade sitt barn under förlossningen. Dessutom drabbades kvinnan av andra komplikationer. Åtgärd: Anmälaren har anmält sitt ärende till patientförsäkringen och är nöjd med detta. Ingen ytterligare åtgärd. Ärendet avslutas.
E-post Akutsjukhus V1503-01503-59 LAR Ekonomi	Frågor om kostnader för utländsk medborgare En kvinna som fick sitt uppehållstillstånd tre månader efter att hon fött barn har fått en faktura som bestridits. Anmälaren undrar dels över varför man inte återkommit angående bestridandet och vilka möjligheter att vården beskostas av landstinget som finns. Åtgärd: Enligt överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet.

E-post Akutsjukhus V1503-01581-59 LAR Vård och behandling	Efterfrågar behandling mot kontinuerliga besvär En kvinna framför att hon efter flera års besvär ännu inte fått hjälp mot dessa, varken från specialistvård eller primärvård. Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit trots kontaktuppsmaningar varför ärendet avslutas.
E-post Akutsjukhus V1503-01723-63 BIL Kommunikation	Dåligt bemötande En kvinna besökte en gynekologisk mottagning, hon framförde synpunkter på bristande bemötande av personalen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Akutsjukhus V1503-01304-63 BIL Vård och behandling	Bristande hantering av prover En kvinna medverkade i klinisk prövning. Medverkan i studien innebar att olika prover skulle lämnas, i samband med att prover skulle skickas till studiens laboratorium hanterades ett prov fel vilket ledde till att patienten uteslöts från studien. Detta ledde i sin tur till att patientens behandling försenades. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post Akutsjukhus V1503-01235-64 JMM Rådgivn/Inform/Hänv	Önskan om information En budget- och skuldrådgivare inom en kommun har fått frågor från personer som undrar vart de kan vända sig med klagomål på vården. Hon önskar information om detta från patientnämndens förvaltning som hon kan föra vidare till sina klienter. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen.
E-post Akutsjukhus V1503-01437-63 BIL Kommunikation	Bristande bemötande En man framförde synpunkter på bristande bemötande i samband med besök på sjukhuset. Mannen upplever att personalen misstänker att han missbrukar alkohol och att hans sjukdom är orsakad av det. Mannen säger att han är nykterist och att han tycker att personalens bemötande är otrevligt. Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Akutsjukhus**
V1503-01521-49 HAP
Övrigt

Klagomål på sjukhusvistelse

Anmälaren har framfört klagomål på sjukhusvistelse, men har inte preciserat klagomålet mer än så.

Åtgärd: Handläggning pågår.

PRIMÄRVÅRD

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**
V1503-01209-49 HAP
Administrativ hantering

Missade skriva remiss

Anmälaren uppsökte akutmottagning vid sjukhus. Det bedömdes att han skulle få hjälp vid primärvården så kallade lättakutmottagning som låg i anslutning till sjukhuset. Denna lättakutmottagning hänvisade sedan anmälaren till sjukhusets akutmottagning utan att skriva remiss, på grund av detta att han saknade remiss avkrävdes han ny patientavgift.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**
V1503-01273-34 ARN
Kommunikation

Kommunikation

En man har synpunkter på att han inte blir lyssnad till av sin husläkare. Denne hade kommunikationssvårigheter som bland annat berodde på svårigheter med svenska språket. Mannen upplevde även att han blev bedömd utifrån sin psykiska ohälsa.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**
V1503-01359-44 STE
Omvårdnad

Bristande omvårdnad

En son skriver för sin far som upplever stora brister i kontinuiteten av den hemsjukvård som han är berättigad till. Problemet är påtalat flera gånger men ingen förändring sker.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**
V1503-01411-34 ARN
Kommunikation

Kommunikation

En man har synpunkter på att det är svårt att kommunicera med en vårdcentral då det inte går att lämna återbud, granska eller omboka tider. Det finns heller ingen e-post adress. När han bokade en tid informerade sjuksköterska att en skriftlig påminnelse om vårdtiden skulle skickas men meddelandet uteblev.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1503-01460-63 BIL
Vård och behandling

Bristande undersökning

En man sökte hjälp på vårdcentralen då han drabbades av plötslig yrsel och förvirring samt att han kände sig kraftlös i hela kroppen. Undersökningen visade att allt var bra och patienten ombads återkomma om fortsatta besvär. En tid senare blev mannen akut försämrad och då konstaterades att hand haft två stroke, en färsk och en gammal.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1503-01496-62 MEL
Vård och behandling

Problem med läkemedel på vårdcentral

En kvinna har synpunkter på hur hennes medicinering hanteras på hennes vårdcentral. Man har bland annat ändrat i medicineringen och skrivit ut mediciner som hon inte tar. Kvinnan har också synpunkter på att hon inte fått tillräcklig information om vad det är hon lider av.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1503-01583-63 BIL
Vård och behandling

Bristande utredning

En kvinna utreddes för en reumatisk sjukdom. I samband med utredningen togs blodprover med avvikande resultat men som inte följdes upp. Nyligen konstaterades att kvinnan drabbats av cancer och vid en genomgång av journalen finner man de avvikande blodproverna sedan tidigare. Hade de avvikande värdena utretts vidare hade cancerdiagnosen kunnat ställas tidigare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1503-01595-62 MEL
Vård och behandling

Bristande behandling och undersökning

En kvinna, vars finger gick ur led, uppsökte en närakut, där en läkare försökte dra fingret rätt utan bedövning. Detta blev alldeles för smärtsamt för kvinnan, varpå man gav henne bedövning och därefter drog fingret rätt. Efter detta har kvinnans finger inte gått att räta ut ordentligt och kvinnan ifrågasätter varför man inte gjorde någon röntgenundersökning, vilket kvinnan förstått att man ska göra vid den aktuella typen av skada.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1503-01750-49 HAP
Omvårdnad

Bristande hygien

Anmälaren uppger att personal bar långärmad tröja och kläder som var smutsiga.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1503-01148-64 JMM
Vård och behandling

Illa bemött och felaktig utredning

En kvinna fick inte nödvändig behandling av sjuksköterskan på närakuten, som ansåg att problemet skulle gå över av sig själv.

Åtgärd: Handläggning pågår

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1503-01189-64 JMM
Kommunikation

Bristfällig bedömning och kommunikation

En kvinna klagade över att hennes mamma fått bristfällig bedömning och vård från vårdcentralen. Den bristande bedömningen ledde till att dottern inte var närvarande vid mammans död.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren på Stockholms läns sjukvårdsområde, inhämtat yttrande från verksamheten. I yttrandet framhåller verksamhetschefen att det är djupt beklagligt att telefonmeddelanden inte gick fram i samband med byte av telefonnummer och telefoner, och att verksamheten, vid framtida telefonbyten, kommer att säkra upp med ytterligare en telefonlinje. Sjuksköterskan beklagar också händelsen. Hon framhåller ytterligare att vissa besök behövde flyttas på grund av sjukdom och svårigheter att få in vikarie. Vid sjuksköterskans sista besök bedömdes patienten vara i sitt allmäntillstånd. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, skickat ett genmäle till förvaltningen. Anmälaren håller inte med om allt som står i yttrandet, och hon appellerar tydligt till förbättringsinsatser i verksamhetens rutiner. Ärendet avslutas i samförstånd med anmälaren genom att hennes skrivelse skickas för kännedom till vården.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1503-01231-58 CRE
Organisation och
tillgänglighet

Brister i tillgänglighet och bemötande

En kvinna framför synpunkter på brister i en sjuksköterskas bemötande när hon kontaktade en vårdcentral för dotterns räkning. Sjuksköterskan skällde ut henne och hon fick inte boka en läkartid för dottern på grund av att dottern inte var listad på vårdcentralen. Anmälaren ifrågasätter handläggningen och menar att sjuksköterskan åtminstone skulle hänvisat henne till rätt vårdgivare. Det visade sig att dottern hade fått en lunginflammation.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen enligt anmälares önskemål.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1503-01276-42 JER
Vård och behandling

Fel diagnos, felförskrivet läkemedel

En kvinna med astma sökte akut vård på vårdcentralen. Läkaren bedömde att kvinnan hade obstruktiv lungsjukdom

istället och förskrev recept på läkemedel utanför förmånen. Läkaren var stressad och nekade henne hostmedicin och antibiotika trots förhöjda infektionsvärden i blodprov.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1503-01353-42 JER
Vård och behandling

Nekad medicinering

En kvinna nekas medicinering mot sköldkörtelsjukdom. Kvinnan önskar en kombinationsbehandling som läkaren nekar henne med hänvisning till traditionell medicinering.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1503-01385-42 JER
Vård och behandling

Nekas mediciner, brister med intyg

En man vårdas vid vårdcentralen efter trafikolycka. Sedan flera år har han medicinerats med starka smärtstillande mediciner på grund av olika frakturer. Sedan en tid nekas han denna behandling och undrar varför. De intyg han behöver till försäkringskassan har inte alltid kommit i tid.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1503-01412-57 HEG
Vård och behandling

Nekad permobil

En kvinna fick en förskrivning på en permobil av arbetsterapeut, men i samband med att den ska skrivas ut ändrar sig läkaren och vägrar kvinnan hjälpmedlet. Kvinnan ifrågasätter läkarens beslut.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1503-01720-42 JER
Vård och behandling

Felmedicinerad, inte lyssnad till

En kvinna vårdades och medicinerades mot högt blodtryck och mådde inte väl av behandlingen. I samband med läkarbyte justerades medicineringen och täta kontroller av blodtrycket krävdes. Kvinnan hade även ett ryck över bröstet, men ingen lyssnade till detta. Kvinnan insjuknade i hjärtinfarkt och vårdades på intensivvård. Hon kontaktade vårdcentralen för att informera om händelsen men verksamhetschefen lyssnade inte. Kvinnan har därför inget förtroende kvar och har bytt vårdcentral.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1503-01141-58 CRE
Vård och behandling

Smärtsam undersökning, brister i bemötande

En kvinna framför synpunkter på besöket hos en läkare på en gynekologisk mottagning. Läkaren kommunicerade inte med

patienten och genomförde en undersökning på ett hårdhänt sätt. För patienten var detta mycket smärtsamt och hon fick ingen förklaring till vare sig undersökningen eller resultatet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**

V1503-01144-49 HAP
Kommunikation

Dåligt bemötande

Anmälaren upplevde att han och hans familj blev dåligt bemötta av personalen i receptionen vid vårdcentralen. Anmälaren kom till vårdcentralen för att träffa kurator. Han hade då väntat i åtta veckor på att få träffa kuratorn. Han möttes av uppgiften att besöket var avbokad. Han blev förvånad över detta besked. Senare bokades ny tid hos kurator, och då var väntetiden fem veckor.

Åtgärd: Yttrande inhämtades av berörd verksamhetschef och från personal vid receptionen. Enligt verksamhetschefen hade det uppstått missförstånd beträffande avbokningen, men det var en sjuksköterska som hade avbokat tiden. Personalen vid receptionen beklagade att familjen känt sig illa bemött. Anmälaren tog del av yttrandet. Han vidhöll att tiden med kuratorn inte var avbokad och han ansåg att väntetiden till att få träffa kurator var alldeles för lång. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Primärvård**

V1503-01311-44 STE
Vård och behandling

Bristande vård

En man skriver då han anser att han efter en sårskada i hemmet inte fått adekvat observation och såromläggning av distriktssjuksköterskan. Han anser att detta förorsakade en amputation. Mannen hade sedan tidigare ett svårsläkt sår på sin andra fot och menar att sjuksköterskan på grund av det skulle ha förstått att han måste få sjukhusvård tidigare än vad som skedde.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälare. Ger och skickar information om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen LÖF samt kopior på anmälarens egen skrivelse. Ärendet avslutas därefter enligt överenskommelse.

**Skrivelse
Primärvård**

V1503-01361-49 HAP
Vårdansvar

Inskickade journaler utan frågeställning

Anmälaren uppgav att vårdcentralen inte låter henne lista sig vid denna vårdcentral.

Åtgärd: I kontakten med förvaltningen framförde anmälaren att hon nu har upprättat kontakt med annan vårdgivare och att ärendet kan avslutas i befintligt skick. Ärendet avslutas.

Skrivelse

Primärvård

V1503-01438-63 BIL
Vård och behandling

Långdragen utredning

En kvinna sökte vård på grund av upprepade infektioner, smärta i hela kroppen och svår trötthet. Synpunkter framförs på att hon inte blev remitterad vidare när läkaren på vårdcentralen hade svårt att ställa diagnos. Efter lång tid visade det sig patienten drabbats av myelom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1503-01471-59 LAR
Organisation och tillgänglighet

Synpunkter på väntetid

En kvinna framför att hon önskade tid hos sin husläkare och erbjöds en tid först en och en halv månad senare. Kvinnan anser att det var för lång tid och uppsökte akutmottagning och beslutade att kontakta patientnämndens förvaltning.

Åtgärd: Informerar om vårdgarantin som dock innebär begränsningar i att välja vilken läkare man vill boka tid hos samt att mottagningen kunde ha informerat henne om möjligheten att välja annan läkare för tidigare tid. Anmälaren hade fått uppfattningen att mottagningen gjort fel och när det inte var fallet väljer hon dock att avsluta ärendet.

Skrivelse

Primärvård

V1503-01525-49 HAP
Kommunikation

Läkare förföljer patient

Anmälaren uppger att en läkare vid vårdcentralen förföljer honom och hans anhöriga.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1503-01542-44 STE
Vård och behandling

Fråga om intyg

Anhöriga skriver för att få ett dödsorsaksintyg på en avliden närstående.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1503-01576-62 MEL
Kommunikation

Listad på vårdcentral utan att informeras

En kvinna som uppsökte en vårdcentral har synpunkter på att hon listades på vårdcentralen utan hennes medgivande och utan att hon informerats om att detta skulle ske. Då kvinnan sedan tidigare var listad på en annan vårdcentral, har detta ställt till problem då hon måste ställa sig på en väntelista för att kunna återkomma till sin ordinarie vårdcentral där hon automatiskt blivit avlistad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Primärvård V1503-01597-62 MEL Vård och behandling	Synpunkter på vårdcentral En kvinna framför att hon och flera andra har synpunkter på en vårdcentral vad gäller vård och bemötande. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då någon formell anmälan inte inkommit avslutas ärendet.
Skrivelse Primärvård V1503-01631-30 CAL Patientjournal och sekretess	Får inte journalkopia En man får inte journal från en vårdcentral trots ett flertal försök. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1503-01633-62 MEL Vård och behandling	Får inte rätt läkemedel på vårdcentral En kvinna har synpunkter på att hon inte får adekvat smärtlindring för sitt smärttillstånd vid hennes vårdcentral. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1503-01675-44 STE Vårdansvar	Bristande samverkan En god man skriver för sin huvudman. Huvudmannen är planerad att få komma till sitt hem men kommunikationen mellan korttidsboendet och vårdcentralen har varit bristfällig och huvudmannen har ännu inte fått komma hem. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1503-01725-59 LAR Organisation och tillgänglighet	Synpunkter på tillgänglighet och professionalitet En kvinna framför synpunkter på hur hon bemöttes av sjuksköterska vid mottagningen i samband med önskemål om tid. Hon framför också att hennes beskrivning av sitt tillstånd och behov av hjälp negligerades. Vidare framför hon att hon fick hjälp vid narakut som remitterade henne till akut vård, där hon sedan fick behandling. Kvinnan anser detta oacceptabelt och understryker att hon är mycket nöjd med den läkare hon träffar vid mottagningen och dennes insatser. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1503-01777-34 ARN Kommunikation	Fick inte undersökning En kvinna bokade en tid till husläkare efter att ha kontaktat vårdguiden. När hon mötte läkaren var denne nedlåtande och talade om för henne att han minsann kände till hennes

problematik och frågade om hon var nykter nu. Kvinnan som har en pågående kontakt på en beroendemottagning kände sig kränkt av läkaren bemötande och den undersökning som hon förväntat sig få för sina magsmärter uteblev och istället fick hon lämna leverprov. Kvinnan anser att hon ska bli bemött som andra personer som söker hjälp på en vårdcentral. Nu upplevde hon sig som en sämre människa.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1503-01784-59 LAR
Vård och behandling

Komplikationer vid graviditet

En kvinna framför att bristande kontroller orsakat grava komplikationer för henne och barnet. Händelserna har också haft ekonomiska konsekvenser för kvinnan och hon nämner att det också inneburit stora vårdkostnader. Kvinnan föreslår t.ex. en efterkontroll efter att spiral satts in och efterfrågar vårdens intresse för att undvika liknande händelser.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1503-01800-63 BIL
Vård och behandling

Avvikande blodprover var cancer

En kvinna framförde synpunkter på bristande utredning av avvikande blodvärden. När hon efter tjugatvått fått genomgå en röntgenundersökning kunde cancersjukdom konstateras.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1503-01145-57 HEG
Vård och behandling

Trots utredningar ställdes inte rätt diagnos

En kvinna kontaktade förvaltningen för sin avlidne sons räkning. Mannen sökte primärvård vid ett flertal tillfällen och fick ett flertal olika läkemedel. Men att mannen hade diabetes upptäcktes inte och mannen avled i hemmet. Kvinnan ifrågasätter varför mannen inte kunde få rätt diagnos.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1503-01202-42 JER
Vård och behandling

Feldelad dosett och läkemedelslista

En man får läkemedel delade i dosett från vårdcentralen och vid det senaste hembesöket av sköterskan delades mediciner från en annan patients medicinlista. Felet upptäcktes i tid och mannen hann aldrig ta medicinen. Vid kontakt med ansvarig vid vårdcentralen bemöttes mannen oförskämt och upplevde sig utskälld.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1503-01232-58 CRE
Vård och behandling

Systemfel i vården gällande behandling

En kvinna framför synpunkter på systemfel i vården som förorsakar onödigt lidande och risker för patienterna samt orsakar kostnader för landstinget. Kvinnan undrar om det är så att läkare rutinmässigt remitterar patienter med tarmbesvär till tarmundersökning på grund av de strikta riktlinjerna för användning av viss antibiotika. Anmälaren anser att sjukvården har en överdriven rädsla för antibiotikaföreskrivning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon själv varit i kontakt med läkaren på vårdcentralen och fått ett svar. Önskar inte utredning via förvaltningen. Ärendet avslutas.

Skrivelse

Primärvård

V1503-01259-57 HEG
Organisation och
tillgänglighet

Får ingen återbesökstid till husläkare

En kvinna har försökt att boka återbesökstid hos husläkare både via telefon och på Mina vårdkontakter. Hon fick information om att inga tider fanns, hon hänvisades vid varje tillfälle till att ringa senare. Kvinnan har tidigare sökt för magbesvär och önskade nu uppföljning av provsvar.

Åtgärd: Yttranden inkom från patientansvarig husläkare och verksamhetschef. Läkaren beklagade dröjsmålet avseende svar på röntgenundersökning och att hon varit så svår att nå på telefon. Hon avsåg att se över sina administrativa rutiner för att förbättra tillgängligheten. Verksamhetschefen förklarade att det är stora problem med tillgängligheten till primärvård i närområdet, det är ett väldigt högt tryck med anledning av att området har hög inflyttning. Anmälaren är nöjd med de utförliga förklaringar hon fått och önskar avsluta ärendet.

Skrivelse

Primärvård

V1503-01313-42 JER
Kommunikation

Ovänligt bemötande vid medicinföreskrivning

En kvinna upplevde sig ovänligt bemött och ifrågasatt i samband med receptförnyelse av den nya husläkaren. Kvinnan hade gått hos samma läkare i 18 år men denna hade slutat. På grund av konflikten fick hon träffa ytterligare en läkare. Under samtalet med den andra doktorn ställdes ovidkommande frågor om hennes make, arbetsplats och läkaren undrade hur hon hade kunnat få arbete med den där på huvudet, kvinnan bär sjal. När hon kom hem grät hon.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1503-01350-57 HEG
Administrativ hantering

Provsvar kom bort

En man gick på provtagning inför ett läkarbesök i specialistvården. Han besökte laboratoriet på den vårdcentral där han är listad. Vid besöket hos hjärtläkaren hade inte provsvaren kommit och mannen försökte efterlysa sina provsvar. Proven sändes troligtvis från laboratoriet, men mannen ifrågasätter hanteringen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1503-01368-64 JMM
Vård och behandling

Brister i undersökning och behandling

En multisjuk kvinna sökte sig till vårdcentralen då hon hennes tillstånd kraftigt försämrats. Hon undersöktes och ordinerades behandling. Dock upptäcktes inte egentliga orsaken till hennes försämring och hon avled dagarna efter undersökningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1503-01387-42 JER
Vård och behandling

Brister i uppföljning av medicinering, information

En man vårdas och medicineras av husläkaren mot oro, stora mängder medicin har förskrivits. Mannen har efterfrågat kontakt med psykiatriker men nekats detta. Resultat efter röntgenundersökning av ryggen har feltolkats och fraktur på en ryggkota missades. Mannen har bytt vårdcentral.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1503-01414-42 JER
Vård och behandling

Nekades läkemedel i lägre dos

En man efterfrågade 15 mg dos av ett läkemedel från husläkaren. Läkaren menade att mannen kunde dela de tabletter han hade, 30 mg, och på så sätt få rätt dos. Mannen framförde klagan över bemötandet till verksamhetschefen som instämde i läkarens handläggning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse

Primärvård

V1503-01510-64 JMM
Kommunikation

Blir illa bemött av jourläkare

En kvinna och hennes svåger blev illa bemötta av läkaren som kom från vårdcentralen och skrev dödsattest på kvinnans syster.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Primärvård V1503-01593-64 JMM Vård och behandling	Ingen tar ett helhetsansvar En man har fått kraftiga biverkningar av sin medicinering och läkaren på vårdcentralen tar inget helhetsansvar för hans vård och behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1503-01605-64 JMM Vård och behandling	Ingen tar helhetsansvar för vården En man har haft kontakt med vårdcentralen, men ingen tog helhetsansvar för hans vård och behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1503-01659-57 HEG Vård och behandling	Bristfälligt omhändertagande i primärvården En kvinna kontaktar för sin avlidne sons räkning. Mannen var patient under lång tid på vårdcentral och kvinnan ifrågasätter utredning och diagnostik eftersom man inte uppmärksammade mannens diabetes. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1503-01747-58 CRE Organisation och tillgänglighet	Brister i tillgänglighet och bemötande En kvinna framför synpunkter på svårigheter att få en besökstid samt att få förnyat recept i kontakten med sin vårdcentral. Personalen var ovillig att hjälpa henne och hade ett nonchalant bemötande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1503-01766-58 CRE Patientjournal och sekretess	Brister i journalföring, otrevligt bemötande En kvinna framför att läkaren på vårdcentralen inte dokumenterat hennes skador och symptom i patientjournalen. Detta har resulterat i att kvinnan inte kan få ersättning för sina skador från försäkringsbolag. Kvinnan anser även att läkaren borde gjort en grundligare undersökning av hennes tillstånd vid besöket. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1503-01770-64 JMM Vård och behandling	Nekas plötsligt sjukskrivning och remiss glöms En kvinna som varit sjukskriven under ett antal år förvägrades plötsligt sjukintyg från den nya läkaren på vårdcentralen. Läkaren skulle remittera till psykolog, men glömde bort det. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Primärvård V1503-01776-42 JER Vård och behandling	Läkemedelsförskrivning gav beroende, bemötande En kvinna med nervskador i nacke och armar har under flera år förskrivits ett stort antal läkemedel av sju olika mediciner av husläkaren. Dessa har skapat ett beroende och hon måste läggas in på beroendeklinik för avgiftning. Vid kontakt med läkaren inför vårddagen blev hon ovänligt bemött och läkaren la på luren i örat. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1503-01186-62 MEL Kommunikation	Otrevligt bemötande från läkare En man har synpunkter på en läkare på en vårdcentral som skrikit och använt skällsord mot honom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1503-01208-44 STE Vård och behandling	Bristande behandling En anhörig till äldre avliden kvinna har synpunkter på att läkare vid kommunalt boende inte skickade in modern till ett akutsjukhus i samband med en fallolycka. Enligt anhörig talade sjuksköterska på boendet med läkaren vid två tillfällen och denne ansåg att man kunde avvakta med transport till sjukhus. Anhörig undrar varför läkaren inte kom till boendet för att undersöka modern och varför inte ambulans tillkallades. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1503-01244-62 MEL Organisation och tillgänglighet	Bristande tillgänglighet på telefon En kvinna har synpunkter på telefontillgängligheten till sin vårdcentral, som är svår att nå. Kvinnan har inte haft möjlighet att ställa sig i telefonkö, utan blir hänvisad att ringa på nytt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1503-01381-49 HAP Kommunikation	Vill få information av primärvården Anmälaren anser att läkaren vid primärvården brustit i informationsgivningen om röntgensvar och diagnos. Anmälaren har inte heller fått kopia på journal trots att hon framfört sin önskan om kopior ett flertal gånger. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Primärvård V1503-01388-49 HAP Vård och behandling	Bristande undersökning av läkaren vid äldreboende Anmälarens närstående blev sämre vid äldreboendet. De anhöriga informerade personalen om sina iakttagelser. Ändå blev den äldre så pass dålig att han lades in på sjukhus. Anmälaren anser att det kan vara så att läkaren brustit i sin undersökning och vill därför ställa en fråga till hen via patientnämndens förvaltning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1503-01628-49 HAP Vård och behandling	Bristande undersökning, uttryckte sig olämpligt Läkaren vid primärvården brast i sin undersökning, hon ville inte remittera till specialist, hon ställde fel diagnos och hon uttryckte sig olämpligt när hon föringade anmälarens hudproblem. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1503-01703-62 MEL Vård och behandling	Oupptäckt fraktur på närakut En kvinna skadade fingret och vände sig till en närakut, där hon röntgades och fick beskedet att fingret inte var brutet. Kvinnan fortsatte att ha mycket ont och vände sig ett par månader senare till en specialist på ett sjukhus som granskade samma röntgenbilder och konstaterade att kvinnan hade en fraktur. Fingret har nu vuxit ihop fel. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1503-01758-49 HAP Vård och behandling	Läkare behandlade inte trycksår Sjuksköterska vid primärvården rapporterade inte om trycksår. Detta ledde till blodförgiftning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1503-01836-63 BIL Patientjournal och sekretess	Felaktig information i journalen En man framförde synpunkter att hans journal innehåller uppgifter om honom som inte stämmer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1503-01247-64 JMM Organisation och tillgänglighet	Nekad besökstid vid akuta besvär En kvinna framför att hon blivit nekad besökstid på en närakut. Kvinnan sökte vård på grund av andningsbesvär men fick besked att det var fullt och att de inte kunde ta emot

henne. När hon påtalade att hon hade akuta besvär hänvisades hon till att själv ta sig till sjukhuset några mil bort. På sjukhuset behandlades hon både med syrgas och med läkemedel samt övervakades under några timmar. Anmälaren ifrågasätter närakutens bedömning och handläggning.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamheten, i vilket chefläkaren framhåller att händelsen kommer att anmälas enligt lex Maria. Verksamhetschefen uttrycker i yttrandet att hon är ledsn för den händelsen som anmälaren genomgått, men tacksam för påpekanden som ger verksamheten möjlighet att ytterligare se över rutiner och riktlinjer för ökad patientsäkerhet. Verksamhetschefen redovisar i sitt yttrande också den berörda personalens upplevelser av situationen, som delvis förklarar att det var en mycket ansträngt kväll på närakuten, varför tjänstgörande läkare hade undrat om patienten kunde söka sig till sjukhusets akutmottagning i stället. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, uttryckt att hon ser fram emot information om lex Maria-utredningens resultat. Förvaltningen avslutar med detta ärendet i samråd med anmälaren.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1503-01293-63 BIL
Vård och behandling

Ärr efter operation

En man opererade bort en fläck på ryggen och nu finns ett stort ärr. Mannen är inte nöjd.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1503-01336-57 HEG
Patientjournal och sekretess

Läkare avråder spärr av journal

En kvinna var på återbesök hos husläkaren. Vid en förfrågan informerade läkaren om att sämre vård kan bli resultatet om det finns spärrar i journalen, anmälaren kände nästan att läkaren hotade henne. Hon ifrågasätter läkarens information.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1503-01620-57 HEG
Ekonomi

Fick betala för läkarbesök, men hade ingen tid

En man kom till vårdcentralen, betalade för läkarbesök och satte sig att vänta i väntrummet. Efter lång väntan visade det sig att mannen inte hade någon tid bokad till läkare, det hela var ett missförstånd. Mannen är besviken och undrar hur bokningen kunde bli så felaktig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Primärvård V1503-01644-57 HEG Organisation och tillgänglighet	Är inte välkommen till ny vårdcentral En kvinna ville lista sig på en annan vårdcentral, men fick besked att vårdcentralen hellre vill prioritera nyinflyttade. Kvinnan undrar om reglerna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1503-01654-42 JER Vård och behandling	Husläkare vill inte hjälpa kvinna med utredning En kvinna med endokrin sjukdom vårdas av husläkaren men upplever brister i utredningen och läkemedelsbehandlingen, kvinnan får själv föreslå fortsatt vård. I journalen saknas viktig information om provsvar och läkemedelsdoser. Hon har inte fått korrekt information om sin diagnos och sjukdom. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas i befintligt skick då kvinnan anmält händelsen till Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1503-01704-42 JER Vård och behandling	Nekas recept med flera uttag En man med diabetes har alltid fått förskrivning av ett potensläkemedel som har räckt ett helt år. I samband med byte av vårdcentra och ny läkare förskrivs denna medicin med 12 tabletter i taget. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1503-01733-52 LÖW Vård och behandling	Fel diagnos En yngling gick till en vårdcentral på grund av blemmor i ansiktet. Han blev undersökt av en distriktsköterska som inte visste vad det var. Innan besöket blev han lovad att om hon inte visste så skulle en läkare titta på blemmorna men någon läkare kom aldrig. Han skickades hem med råd om att smörja in sig med en speciell salva. Ynglingen blev dock inte bättre utan han fick uppsöka vårdcentralen på nytt. Då konstaterade en läkare att den unga mannen led av svinkoppar och antibiotika förskrevs. Mamman är kritisk till att sonen blev lovad vid första besöket att en läkare skulle titta på honom om distriktsköterskan inte visste vad rörde sig om. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1503-01778-57 HEG Vård och behandling	Minnesutredning inte utförd av husläkaren En kvinna har blivit remitterad för minnesutredning till primärvården. När hon efterfrågar utredningen visade det sig

att husläkaren inte dikterat. Kvinnan behövde utredningen för ett möte med arbetsgivare och försäkringskassa och är besviken över att husläkaren försenat hanteringen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Primärvård

V1503-01149-63 BIL
Rådgivn/Inform/Hänv

Frågor om CPAP behandling

En man hade frågor om kostnader för CPAP-behandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Primärvård

V1503-01192-34 ARN
Vård och behandling

Lång väntan på behandling

En kvinna har synpunkter på att hon får vänta alltför länge på att träffa en psykolog vid en vårdcentral. Från början fick hon vänta över fyra månader innan första besök. Nu är psykologen sjuk så hon får vänta ytterligare 6 veckor. Hon önskar eventuellt byta vårdcentral.

Åtgärd: Kvinnan har i ett e-post meddelande informerar om att hon nu fått tider på vårdcentralen och man har medgivit att det inte blev så bra för henne. Hon har nu bestämt sig för att gå kvar på vårdcentralen. Ärendet avslutas därmed.

E-post

Primärvård

V1503-01303-49 HAP
Kommunikation

Brister i bemötande med mera

Anmälaren beskriver brister när det gäller debitering och bemötande, med mera.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att avsluta ärendet i befintligt skick i och med denna sammanfattning av ärendet. Ärendet avslutas.

E-post

Primärvård

V1503-01380-63 BIL
Ekonomi

Avgift för laboratoriebesök

En man genomgick en utredning av hans blods koagulationsförmåga. Ansvarig läkare misstänkte att hans tillstånd var ärftligt och bad mannens föräldrar och syskon att ta blodprover. Mannen framför synpunkter på att vårdcentralen vill ta ut en avgift för att hans anhöriga ska lämna blodprover.

Åtgärd: Informerar om att laboratoriet har rätt att ta ut en avgift för blodprover som tas av andra skäl än medicinska. Anmälaren är nöjd med informationen. Ärendet avslutas.

E-post

Primärvård

V1503-01382-63 BIL
Vård och behandling

Remisskrav för kontakt med kurator

En kvinna boende på ett serviceboende önskar kontakt med en kurator. Kvinnan nekas hjälp på vårdcentralen med hänvisning till att hon behöver en remiss då hon är under kommunens omsorg. Ansvarig läkare på boendet hävdar att han inte kan skriva remiss till en vårdgivare som inte är kommunal.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Primärvård

V1503-01433-44 STE
Kommunikation

Fråga om patientinformation

En kvinna som är god man för en släkting nekas tid hos läkaren för att diskutera frågor kring släktingens vård.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om kontakt med verksamhetschef alternativt att hämta ut patientens journal för att nå informationen. Anhörig väljer att själv kontakta verksamheten. Ärendet avslutas.

E-post

Primärvård

V1503-01516-62 MEL
Vård och behandling

Nonchalerad på vårdcentral

En kvinna har synpunkter på att hennes besvär nonchaleras på en vårdcentral och att hon blir slussad runt i vården. Hon har också synpunkter på att en läkemedelsbehandling inte hjälper fullt ut.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Primärvård

V1503-01668-62 MEL
Organisation och
tillgänglighet

Svårigheter med tidsbokning

En man har synpunkter på långa väntetider och svårigheter med tidsbokning på en vårdcentral.

Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren framkommer att han själv tagit kontakt med verksamhetschefen vid vårdcentralen för att påtala problemet. Han har fått svar på sina frågor, fått en besökstid och nöjer sig med att klagomålet registreras. Ärendet avslutas.

E-post

Primärvård

V1503-01739-63 BIL
Vård och behandling

Utebliven behandling

En kvinna skadade fingret och sökte hjälp akut. På grund av att hon svimmat i samband med att skadan inträffade kontaktades ambulans. Ambulanspersonalen transporterade kvinnan till en närukut, där hänvisades hon till att besöka vårdcentralen nästa dag. På vårdcentralen får hon besked att skadan är allvarlig och att man inte kan ta hand om henne på ett adekvat sätt då det gått för lång tid sedan skadan

inträffade. Kvinnan har drabbats av en infektion i fingret, ett deformerat finger i skadeområdet och försämrad motorik och rörlighet på grund av den otillräckliga behandlingen initialt. Hon framför synpunkter bristande omhändertagande på närakuten och undrar varför ambulanspersonalen inte åkte till en akutmottagning på ett sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Primärvård

V1503-01140-58 CRE
Vård och behandling

Fråga om provtagning på egen bekostnad

En pappa undrar om sonen kan bekosta blodprovstagning själv då husläkaren inte vill skriva remiss för provtagning.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om att så inte är fallet. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.

E-post

Primärvård

V1503-01386-42 JER
Kommunikation

Ovänligt bemötande nekades läkartid för recept

En kvinna uppsökte sin vårdcentral på grund av buksmärter och receptförnyelse av blodtrycksmedicin. Kvinnan bemöttes ovänligt av receptionisten som ifrågasatte hennes besök. Receptionisten skrek på kvinnan så att alla i väntrummet hörde. Hon sökte vård på en akutmottagning och blev väl omhändertagen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Primärvård

V1503-01431-42 JER
Vård och behandling

Administrering av läkemedel, recept

En man får medicinering med injektioner av sköterskan på vårdcentralen och undrar om han måste gå till just den vårdcentralen. Mannen undrar också om sköterskorna givit rätt dos medicin vid ett tillfälle. Mannen önskar recept förskrivet för ett år.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Primärvård

V1503-01462-42 JER
Vård och behandling

Överförskrivning av medicin

Anhörig till kvinna önskar anmäla en läkare på vårdcentralen som under många år överförskrivit lugnande mediciner till modern. Kvinnan är tablettpåverkad och ramlar och bryter sig.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då fullmakt saknas. Hänvisar anmälaren till verksamhetschefen för samtal om familjens oro.

E-post

Primärvård

V1503-01481-57 HEG
Kommunikation

Synpunkter på sjuksköterska på BVC

Pappa var på besök på barnvårdscentralen för en kontroll med sin lille son. De fick sitta länge i väntrummet, sjuksköterskan var försenad. När det var dags för vaccination blev sonen orolig och sprang ut från vårdcentralen. Eftersom pappan har diskbråck blev det svårt för honom att springa efter sonen, sjuksköterskan hjälpte honom inte. Sonen skrek och pappan höll honom hårt så att sjuksköterskan skulle kunna ge vaccinationen. Efteråt informerade sjuksköterskan pappan om att hon avsåg att göra en orosanmälan till socialtjänsten eftersom hon tyckte att pappan var onödigt brysk och även sa till sin son att vara tyst.

Åtgärd: Mannen har träffat socialtjänsten och rätt ut frågan. Mannens ärende avslutas på förvaltningen enligt hans önskemål.

E-post

Primärvård

V1503-01499-42 JER
Vård och behandling

Nekades mediciner, patientavgift

En man har medicinerat mot oro av husläkaren under flera år, plötsligen nekades han denna medicinering och har mått dåligt på grund av utsättningssymtom. Mannen har fått en räkning för uteblivet läkarbesök och undrar om han måste betala.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Primärvård

V1503-01544-42 JER
Organisation och tillgänglighet

Nekad besökstid

En kvinna är inte listad på någon vårdcentral och kontaktade en vårdcentral för att boka tid för receptförnyelse. Sköterskan nekade henne tid med hänvisning till att hon inte bor i länet. Kvinnan mejlade verksamhetschefen och undrade om inte det är fritt att söka vård var man vill.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren blev kontaktad av verksamhetschefen som instämde i att hon borde ha fått boka en läkartid med hänvisning till den nya patientlagen och kommer informera samtlig personal om denna lag. Kvinnan bokade besök på en annan vårdcentral och fick receptförnyelse. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

E-post

Primärvård

V1503-01584-52 LÖW
Organisation och tillgänglighet

Lång väntan

En mamma har synpunkter på den långa väntan som hon och hennes lille son fick utstå för att få stygn på läppen. När de sen hade väntat i över åtta timmar visades sig sen att barnets läpp inte skulle sys då det var för sent.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Primärvård

V1503-01685-52 LÖW
Kommunikation

Bristande vård och bemötande

En liten pojke hade smärtor och föräldrarna sökte sig till en närakut. Där träffade familjen en läkare som de uppfattar brast i bemötande. Även en sköterska uppträdde stressad. Enligt föräldrarna blev inte pojke ordentligt undersökt och det kändes som om läkaren ville bli av med dem så fort som möjligt. Blodprover togs men visade inget avvikande. Föräldrarna åkte därefter till ett barnsjukhus och där blev pojken inlagd.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post

Primärvård

V1503-01724-57 HEG
Vård och behandling

Bristande utredning och diagnostik

En man har under åtta månader utretts i primärvården utan att han har fått en diagnos eller information. Mannen är missnöjd med den långa hanteringen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

PSYKIATRI

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

V1503-01185-57 HEG
Kommunikation

Bristande bemötande och utredning

En kvinna med lång psykiatrisk historia vistades under några dagar i slutenvårdspsykiatrin. Hon fick mycket dålig kontakt med jourläkaren och sjuksköterskan som inte alls följde upp vad som hänt på akutmottagningen. Kvinnan blev ledsen då hon utlovades ny medicinsk utredning och ställningstagande till byte av läkemedel vilket hon var mycket positiv till. Men behandlande läkare var av helt annan åsikt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

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

V1503-01200-42 JER
Vård och behandling

Fel diagnos, fel medicinering

En kvinna menar att psykiatrikern ställt fel diagnos och att hon därför medicineras med fel mediciner. En psykolog har bedömt att hon har en neuropsykiatrisk diagnos. Hon mår inte väl av alla olika produkter vilka gör henne svag och känslig. Kvinnan önskar få byta till en annan mottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

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

V1503-01356-34 ARN
Vård och behandling

Nekas vård

En man har synpunkter på att han mot sin vilja avskrivits från att få behandling vid en psykiatrisk mottagning. Han blev detta efter att ha lämnat återbud till en besökstid. Han har också synpunkter på att avbokning måste lämnas 24 timmar innan ett bokat möte.

Åtgärd: Handläggning pågår.

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

V1503-01410-34 ARN
Vård och behandling

Nekas behandling

En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning sagt till henne att eftersom hon är en valfrihetspatient kan hon inte få samma vårdutbud som de som bor i "upptagningsområdet". Kvinnan är kritisk till att den psykiatriska vården anser att hennes besvär är orsakade av hennes genetiska arv och att det inte finns något mer att göra annat än medicinering. Hon anser att det bemötande försätter henne i en existentiell kris.

Åtgärd: Handläggning pågår.

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

V1503-01459-34 ARN
Vård och behandling

Otillräcklig behandling och utredning

En man har synpunkter på sin behandling vid en psykiatrisk mottagning, att han inte har fått någon neuropsykiatrisk utredning inom vårdgarantin, att han fått fel läkemedel som orsakat viktuppgång, att han inte fått någon diagnos och inte heller någon vårdplan. Enligt mannen har vårdgivaren efter fem år kommit fram till att han troligen har en funktionsnedsättning men trots det ges inte adekvat stöd och vård. Han tror att det har med hudfärgen att göra.

Åtgärd: Handläggning pågår.

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

V1503-01504-59 LAR
Kommunikation

Synpunkter på utredningsförfarande och bemötande.

Anmälaren framför synpunkter som främst rör bemötande samt bristande och felaktig information i samband med en utredning vid mottagningen. Anmälaren framför kritik mot enskilda och mottagningen generellt. Anmälaren har känt sig kränkt och är missnöjd med vården.

Åtgärd: Handläggning pågår.

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

V1503-01632-62 MEL
Organisation och
tillgänglighet

Nekats vård på ätstörningsklinik

En kvinna har synpunkter på att hon inte är välkommen till en ätstörningsklinik, då den inte tillåter att man utesluter animaliska livsmedel. Kvinnan, som av etiska skäl inte äter animaliska livsmedel, anser att vården måste anpassas för detta och att hon inte borde nekas vård på grund av hennes veganska kost.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1503-01755-34 ARN Organisation och tillgänglighet	Valfrihet En kvinna har mot sin vilja blivit remitterad till en psykiatrisk klinik som hon inte vill gå till. Hennes gode man undrar om inte valfriheten gäller. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1503-01500-34 ARN Organisation och tillgänglighet	Nekas utredning inom vårdgarantin En förälder har synpunkter på att son inte får en neuropsykiatrisk utredning inom vårdgarantin. Skolan skickade en remiss till en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning under september/oktober förra året. Mottagningen skyller på resursbrist. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Psykiatrisk vård V1503-01160-44 STE Vård och behandling	Angående ändrad rutin för läkemedelsbehandling En kvinna önskar få hämta sin medicin på annat sätt än efter gängse rutin. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Psykiatrisk vård V1503-01161-44 STE Kommunikation	Bristande bemötande En kvinna ansåg att hon ifrågasattes på fel sätt då hon sökt hjälp via en mobil akutenhet för att hon hade självmordstankar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Psykiatrisk vård V1503-01162-44 STE Vård och behandling	Nekad vård En kvinna skriver då hon på uppmaning av personal på sitt boende sökt vård för att hon mår psykiskt dåligt. Hon nekades detta då hon kom till akutmottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Psykiatrisk vård V1503-01289-64 JMM Kommunikation	Bristande bemötande och lång väntan på tid En man blev illa bemött av läkaren på den psykiatriska mottagningen. Lyckades byta läkare och fick sedan vänta en månad på tid hos den nya läkaren. Fick sms-meddelande samma dag som tiden var att tiden ställts in på grund av sjukdom och en ny tid ytterligare två månader senare. Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från

verksamheten, i vilket enhetschefen beklagar att patienten känt sig illa bemött. Hon framhåller också att patienten erbjudits mer frekventa läkartider än vad som brukligt är. Vid läkarens sjukdom, som i detta fall, är rutinen att erbjuda en snabb återbesökstid, vilket också gjordes. Patienten tackade dock nej till denna tid. Enhetschefen beklagar att det blivit såhär och hoppas att det går bättre på den mottagningen som patienten valt att anmäla sig. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, påpekat att ett skäl till att han tackat nej till läkarbesöket ju var att han känt sig illa bemött. Förvaltningen avslutar i samråd med anmälaren ärendet med en skrivning till vården i vilken hans synpunkt framkommer.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1503-01383-34 ARN
Kommunikation

Bemötande

En kvinna har synpunkter på bemötandet från en läkare vid en psykiatrisk jourmottagning. Kvinnan mätte psykiskt dåligt och istället för att skada sig själv sökte hon hjälp, vilket var ett stort steg när hon vanligtvis inte agerar så. Hon ringde först och fick tala med en person som uppmanade henne att komma in. Läkaren som träffa henne sa efter 5-10 minuter med ett nedlåtande tonfall att hon skulle gå till Arbetsförmedlingen istället för att bara sitta hemma. Kvinnan anser att det är en kränkande kommentar till en person som sökte hjälp för psykiskt illabefinnande. Hon gick därefter hem och tog en överdos tabletter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1503-01430-64 JMM
Kommunikation

Dåligt bemötande av psykiater

En kvinna bemöttes illa av läkaren på den psykiatriska mottagningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1503-01518-42 JER
Vård och behandling

Feldelad dosett, fick sömnmedicin

En kvinna vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och får mediciner i dosett. Efter ett medicinintag upplevde hon sig dåsig och mätte inte väl. Vid kontroll hade hon fått sömnmedicin delad i dosetten av sköterskan som nekade till detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1503-01541-44 STE
Patientjournal och sekretess

Nekad journal

En man skriver med synpunkter kring sin journal. Han har begärt och fått vissa delar av journalen men delar saknas. Han har även sett felaktigheter i journalanteckningarna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1503-01637-52 LÖW
Kommunikation

Bristande bemötande

En kvinna hamnade på en psykiatrisk klinik och träffade en manlig läkare som brast i bemötande.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1503-01676-59 LAR
Kommunikation

Synpunkter på attityd i samtal

En kvinna beskriver ett läkarsamtal då hon kände sig missförstådd och ifrågasatt. Hon framför avsaknad av empati. Kvinnan anser läkarens attityd var oprofessionell och hon kände sig kränkt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1503-01756-34 ARN
Vård och behandling

Får inte önskad behandling

En kvinna nekade terapeutisk behandling vid en psykiatrisk mottagning på grund av att de saknar resurser. Därefter lång vänta på att få en tid.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1503-01754-34 ARN
Vård och behandling

Fel diagnos

En kvinna har synpunkter på att en dotter fått fel diagnos av en psykolog vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning för några år sedan. Modern ifrågasätter diagnosen då dottern var så ung. Hon anser att diagnosen inte stämmer och önskar att den tas bort och önskar även säkerställa att journalen är spärrad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1503-01257-62 MEL
Omvårdnad

Misshandlad av medpatient

En kvinna hör av sig angående sin son, som blev misshandlad av en medpatient som tog stryptag på honom när han var ineliggande inom psykiatri.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare vid avdelningen, som beskriver händelsen och skriver att personalen kunde avstyra vidare våldsutveckling efter stryptaget. Patienten fick byta avdelning och fick hjälp att polisanmäla händelsen. Man beklagar det inträffade, men försäkrar att denna typ av händelse hör till ovanligheterna. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret och att sonen fortfarande mår dåligt över det inträffade. Enligt anmälarens önskemål överförs ärendet till Inspektionen för

vård och omsorg för utredning och avslutas vid patientnämndens förvaltning.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1503-01330-64 JMM
Kommunikation

Utslängd av läkare på psykiatrisk mottagning

En man blev otrevligt bemött av en läkare vid en psykiatrisk mottagning och slängdes ut i samband med sitt besök.

Åtgärd: Handläggning pågår

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1503-01477-42 JER
Organisation och
tillgänglighet

Tillgänglighet, brister i uppföljning av mediciner

En man vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och har påbörjat ny medicinering. Efter flera månader har ingen utvärdering av medicineringen gjorts och läkaren återkommer inte vid önskan om kontakt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1503-01488-52 LÖW
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntan på utredning

En man väntar på att få göra en neuropsykiatrisk utredning. Mottagningen har informerat mannen om att det kan ta ca två år innan han får det. Han var varit i kontakt med vårdgarantinkansliet men där har han inte fått någon hjälp.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1503-01508-64 JMM
Vård och behandling

Inlagd man fick vänta fyra dagar innan läkarsamtal

En man fick vänta fyra dagar efter inskrivning i psykiatrisk slutenvård innan han fick träffa läkaren. Först då kunde han få farmakologisk behandling. Hans kontaktperson på avdelningen försökte under vårdtiden pressa fram ett beslut från patienten om elbehandling (ECT).

Åtgärd: Handläggning pågår

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1503-01662-42 JER
Vård och behandling

Nekas läkemedel utan förklaring

En man vårdades på en psykiatrisk vårdavdelning och läkaren avslutade all medicinering trots att mannen upplyste läkaren om risken för kramper. Mannen insjuknade senare med hallucinationer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1503-01752-64 JMM
Organisation och
tillgänglighet

Tillgänglighet på psykmottagning

En kvinna hade synpunkter på att den psykiatriska vården inte kunde vårda hennes bror ineliggande. Brodern ville vårdas, men den psykiatriska enheten kunde inte ha honom på grund av platsbrist, enligt läkaren. Brodern försämrades och nu var det gamla mamman som tog hand om honom. Kvinnan sökte desperat hjälp.

Åtgärd: Förvaltningen har informerat kvinnan att ärendet inte kan handläggas om inte kvinnan kan få en fullmakt från sin bror. Förvaltningen har förmedlat kontaktppgifter till enhetschef, medicinsk chef och verksamhetschef i den aktuella psykiatriska verksamheten. Ärendet avslutas utan vidare handläggning.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1503-01790-34 ARN
Vård och behandling

Får ej utlovad terapi

En man har stått ett år i kö för att få kognitiv beteendeterapi vid en psykiatrisk mottagning. Han har nu fått besked om att programmet är borttaget och man glömt att meddela honom. Mottagningen har inget att erbjuda honom så de har erbjudit sig att skriva remiss till valfri psykiatrisk mottagning vilket innebär att han måste börja om med ny bedömning och eventuellt ny väntetid. De har också hänvisat till habiliteringen då mannen har ett neuropsykiatrisk funktionshinder.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1503-01664-64 JMM
Omvårdnad

Bristfällig omvårdnad, otrevlig personal

En man var missnöjd med personalens omvårdnad i slutenvården i rättspsykiatrisk vård. Patienterna fick tillsägelser utan att det finns någon grund.

Åtgärd: Handläggning pågår

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1503-01358-34 ARN
Administrativ hantering

Synpunkter på provtagning

En man framför synpunkter på tillförlitligheten i det provsvar han fått. Han går på en beroendemottagning och har fått besked om att han är positiv för ett preparat som han aldrig tagit.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Psykiatrisk vård**

V1503-01176-30 CAL
Vård och behandling

Brister i behandling, får ej träffa psykolog

En man har synpunkter på att han under lång tid felbehandlats inom psykiatrin. Han har också synpunkter på

den mottagning han nu går på, där han bara fått träffa en läkare och ingen psykolog. Den väntelista för psykologbesök han blev lovad att bli uppsatt på, har han blivit meddelad att han inte finns på.

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

E-post

Psykiatrisk vård

V1503-01239-49 HAP
Vård och behandling

Biverkningar av elbehandling

Anmälaren som vill vara anonym framför att hon av upprepade elbehandlingar fick bestående minnes- och koncentrationssvårigheter.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill att ärendet avslutas i och med att vården tar del av denna sammanfattning. Ärendet avslutas.

E-post

Psykiatrisk vård

V1503-01291-34 ARN
Ekonomi

Skadestånd

En kvinna har fått en ersättning från patientförsäkringen men är inte nöjd med ersättningen. Detta belopp täcker dock inte faktiska kostnader så hon önskar att vårdgivaren ska ersätta resten. Hon har skrivit till vårdgivaren men inte fått något svar.

Åtgärd: Handläggning pågår

E-post

Psykiatrisk vård

V1503-01384-34 ARN
Organisation och tillgänglighet

Nekas besökstid

En man har blivit nekad besökstid vid en psykiatrisk mottagning efter att det framkommit att han träffat en annan läkare för att göra en neuropsykiatrisk utredning.

Åtgärd: Mannen svarar i ett e-postbrev att det ordnat sig med den psykiatriska mottagningen och att han inte längre behöver någon hjälp. Ärendet avslutas.

E-post

Psykiatrisk vård

V1503-01439-59 LAR
Vård och behandling

Synpunkter på erhållen vård

En kvinna har vårdats vid avdelningen och synpunkter framförs rörande tidpunkt, kommentarer och råd samt mängd utskrivet läkemedel vid utskrivning. Även bristande dialog och delaktighet med närstående framförs. Anmälaren har varit i kontakt med berörda läkare och verksamhetschefen och uppfattar svaren nonchalanta, avfärdande och utan reflektion över händelsernas konsekvenser för kvinnan och närstående.

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

omsorg och patientförsäkringen. Anmälaren återkommer eventuellt, informerar om behov av underskriven anmälan alternativt fullmakt vid begäran om yttrande. Ärendet avslutas.

E-post
Psykiatrisk vård

V1503-01671-42 JER
Vård och behandling

Nekades medicinering innan drogtest

En man vårdas vid en beroendemottagning och måste lämna urinprov för att påvisa drogfrihet för att få fortsatt medicinering. Mannen har alltid haft svårt att lämna urinprov publikt och menar att ett salivprov borde gå bra. Vården nekar mannen detta på grund av kostnadsskäl.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post
Psykiatrisk vård

V1503-01683-64 JMM
Vård och behandling

Får inte hjälp för sin psykiska sjukdom

En kvinnas sambo fick inte hjälp när han blev manisk.

Åtgärd: Kontaktuppmaning har skickats till anmälaren, men hon har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas utan vidare utredning.

E-post
Psykiatrisk vård

V1503-01743-59 LAR
Kommunikation

Efterfrågar samverkan med anhörig

Anmälaren undrar hur han som anhörig kan få en dialog med vården. Han framför att han får knapphändig information från sin närstående. Informationen är också av det slag att han är osäker på hur han ska hantera situationen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förslår att framföra önskan om möte för avstämning och klargörande av frågor som rör hans delaktighet och hemsituationen. Anmälaren avser att ta denna kontakt själv eller via egen kontakt i annan verksamhet. Ärendet avslutas.

E-post
Psykiatrisk vård

V1503-01746-30 CAL
Kommunikation

Anmälningsskyldighet

En student inom psykiatrisk slutenvård har uppmärksammat att en person gjort rasistiska och sexistiska uttalanden i samband med olika patienter eller i samtal med patienterna. Studenten undrar vad hon har för anmälningsskyldighet att anmäla detta och till vem i så fall.

Åtgärd: Anmälaren informeras om att i patientsäkerhetslagen anges att hälso- och sjukvårdspersonalen är skyldig att bidra till att hög patientsäkerhet upprätthålls. Personalen ska i detta syfte till vårdgivaren rapportera risker för vårdskador samt händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada.

Hälso- och sjukvårdspersonalen har motsvarande

rapporteringskyldighet även när det gäller andra skador än vårdskador till följd av säkerhetsbrister i verksamheten. Hälso- och sjukvårdspersonal definieras bland annat som:

1. den som har legitimation för ett yrke inom hälso- och sjukvården,
2. personal som är verksam vid sjukhus och andra vårdinrättningar och som medverkar i hälso- och sjukvård av patienter,
3. den som i annat fall vid hälso- och sjukvård av patienter biträder en legitimerad yrkesutövare, Vid tillämpningen av första stycket 1 och 3 jämföras med legitimerad yrkesutövare den som enligt särskilt förordnande har motsvarande behörighet. Med vårdskada avses lidande, kroppslig eller psykisk skada eller sjukdom samt dödsfall som hade kunnat undvikas om adekvata åtgärder hade vidtagits vid patientens kontakt med hälso- och sjukvården. Med patientsäkerhet avses skydd mot vårdskada. Vanligtvis brukar det hos vårdgivaren finnas ett avvikelssystem som brukar ange hur vårdpersonalen ska anmäla en avvikelse. Ärendet avslutas.

E-post
Psykiatrisk vård

V1503-01804-42 JER
Vård och behandling

Brister i medicinering, tillgänglighet, bemötande

En man vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och problem med förnyade mediciner gör att han står utan behandling i veckor och blir labil i sin sjukdom. Mannen har uppfattat att han har ADHD med för detta ges ingen särskild medicin. Läkarna är otrevliga och återkommer aldrig när han söker dem på telefon. Mannen önskar byta mottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post
Psykiatrisk vård

V1503-01667-64 JMM
Övrigt

Synpunkter på Barn- och ungdomspsykiatri

En kvinna hade via mail synpunkter på barn- och ungdomspsykiatri.

Åtgärd. Anmälaren har flera gånger uppmanats att kontakta förvaltningen. Hon har dock inte hörts av varför ärendet avslutas utan vidare utredning.

SPECIALISTVÅRD

E-post -> Skrivelse
Specialistvård

V1503-01502-52 LÖW
Vård och behandling

Fel diagnos

En mamma är kritisk till att läkarna på en närakut missade en underbensfraktur som hennes son drabbats av.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Specialistvård V1503-01578-52 LÖW Vård och behandling	Komplikationer efter operation En kvinna har genomgått en handkirurgisk operation som har lett till komplikationer. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Specialistvård V1503-01737-62 MEL Kommunikation	Bristande bemötande, ej fått tillbaka dokument En kvinna har synpunkter på hur hon bemötts av en läkare samt att han inte lämnat tillbaka originaldokument som kvinnan tagit med till läkaren för att underlätta intygsskrivning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Specialistvård V1503-01594-64 JMM Vård och behandling	Kvarstående besvär efter operation. En man fick kvarstående besvär samt ytterligare komplikationer efter en handoperation i specialistvården. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Specialistvård V1503-01773-62 MEL Administrativ hantering	Kallades inte för undersökning En kvinna har synpunkter på att hon inte kallats till ett besök som utlovat, vilket lett till att hennes fingerskada inte följts upp. Kvinnan har fortfarande besvär med fingret. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Specialistvård V1503-01290-57 HEG Vård och behandling	Komplikationer efter fotoperation En kvinna med svåra fotbesvär genomgick tre operationer, men blev inte bättre. Efter detta bytte hon ortoped och den fjärde operationen lyckades, hon är nu helt besvärsfri. Kvinnan ifrågasätter de tre första operationerna och undrar om de blev utförda på ett korrekt sätt. Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon önskar en utredning från Inspektionen för vård och omsorg. Överenskommer att avsluta ärendet på förvaltningen utan vidare handläggning.
Skrivelse Specialistvård V1503-01461-63 BIL Vård och behandling	Missad muskelskada En man ramlade och slog sig på samma sida han tidigare genomgått en höftplastikoperation. Mannen undersöktes och man konstaterade att proteserna inte skadats men han hade ont och ville att man skulle utreda vidare men hänvisades till vårdcentralen för fortsatt omhändertagande. En tid senare

visade det sig att muskeln var allvarligt skadad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Specialistvård
V1503-01536-63 BIL
Vård och behandling

Inställd operation

En man remitterades för operation av ena knät. Mannen använde blodförtunnande läkemedel vilket framgick av informationen i remissen. Mannen kontaktade kliniken där operationen skulle utföras och frågade när han skulle sluta med sitt blodförtunnande läkemedel. Det ledde till att han blev informerad om att operationen inte kunde genomföras där och allt avbokades. Anmälaren framför synpunkter på bristande noggrannhet vid inhämtande av information om hans medicinska tillstånd.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Specialistvård
V1503-01624-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter fotoperation

En kvinna skadade foten och efter flera undersökningar framkom det att en mycket ovanlig fraktur uppstått. Kvinnan opererades, men besvär kvarstod. Hon är besviken över att hon fortfarande har så stora besvär och önskar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Då anmälaren efterfrågar ekonomisk ersättning översänds ansökningsformulär och broschyr avseende patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas.

Skrivelse
Specialistvård
V1503-01638-59 LAR
Organisation och
tillgänglighet

Hänvisas mellan mottagningar utan att få hjälp

Anmälaren framför synpunkter på att ha blivit hänvisad från den ena personen och instansen till den andra. Hon ifrågasätter också varför det dröjde länge innan en remiss skickades. Anmälaren har inte fått hjälp från sina besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Specialistvård
V1503-01764-58 CRE
Vård och behandling

Inte nöjd med resultatet av en fotoperation

En kvinna framför att hon inte är nöjd med resultatet av en fotoperation på en specialistmottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Specialistvård
V1503-01364-49 HAP
Vård och behandling

Audionom skadade örat

Audionomen skulle göra en avgjutning i örat som underlag till ny hörsnäck. Detta orsakade stor smärta hos anmälaren, audionomen lyckades inte ta ut materialet ur örat. Hon följde

med anmälaren till specialistläkare som tog ut materialet och behandlade anmälaren. Anmälaren vill att hörselmottagningen betalar läkarkostnaderna som uppstod i samband med specialistläkarens åtgärder.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgår att vårdgivaren ersätter anmälaren för de ekonomiska kostnader som uppstod av skadan som anmälaren fick i sitt vänstra öra vid besök vid mottagningen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1503-01575-62 MEL
Ekonomi

Avgift för sent avbokad besök, fel information

En kvinna avbokade ett besök hon hade senare samma dag vid en specialistklinik, då hon blev sjuk. Hon fick bekräftat att det var okej att avboka eftersom hon gjorde det mer än fyra timmar innan besöket. Kvinnan fick sedan en faktura med en avgift för ett för sent avbokad besök och fick information om att man numera måste avboka besök minst 24 timmar i förväg. Kvinnan är missnöjd med att hon fått fel information och att det inte finns möjlighet att tala in på en telefonsvarare att man lämnar återbud, så att man kan göra detta minst 24 timmar innan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1503-01246-34 ARN
Kommunikation

Kommunikation

En kvinna gör en operation och har synpunkter på hur kommunikationen sedan fungerade med mottagningen. Ortopeden uppgav att han skulle sluta men att hon skulle få träffa en annan ortoped för uppföljning. När hon sedan kontaktade mottagningen var den som svarade i telefon nedlåtande mot ortopedens och sa att han har sina idéer och hänvisade kvinnan till primärvården. Hon fick senare ändå en besökstid för uppföljning av operation till en annan ortoped.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1503-01325-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter ryggoperation

En man genomgick en omfattande ryggoperation, men fick komplikationer och ifrågasätter ortopedens bedömning och operation. Ortopeden har också varit nonchalant i sitt bemötande och lämnar inte information om svar på magnetröntgenundersökning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1503-01651-59 LAR Kommunikation	Bristande bemötande En kvinna med en kronisk sjukdom besökte en läkare. I samband med undersökning gav läkaren kvinnan olika råd för att påverka den sjukdom hon lever med. Sjukdomen medför stora begränsningar i levnadssätt och läkarens förslag upplevdes starkt negativt i kvinnans situation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1503-01696-62 MEL Vård och behandling	Tog vävnadsprov utan förvarning och bedövning En kvinna genomgick en gynekologisk undersökning. Utan att ha informerat eller förvarnat om detta och utan att ha givit någon bedövning tog läkaren flera biopsier (vävnadsprov) från kvinnan, som skrek av smärta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1503-01734-59 LAR Vård och behandling	Olika uppfattningar om händelser En kvinna opererades vid mottagningen och upptäckte efteråt att ett ingrepp som hon inte känt till var utfört. Kvinnan minns också att hon avkrävdes att skriva under ett godkännande av att utföra detta oönskade ingrepp när hon låg på operationsbordet. I kontakter med berörd läkare förnekas båda sakerna, han förklarar att hon kan ha drömt om dokumentet som skulle skrivas under och att han inte har utfört ingreppet. Han hänvisar till att man kan se ut så, vilket kvinnan menar att hon inte gjorde. Kvinnan finner situationen mycket obehaglig och det har drabbat henne svårt. Både fysiskt och psykiskt, ingreppet påverkar sex och samliv, att kissa m.m. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1503-01210-62 MEL Organisation och tillgänglighet	Nekad besökstid, otrevligt bemötande En kvinna har flera synpunkter på en specialistklinik dit hon vänt sig för att få vård för sin dotter. En remiss har kommit bort, väntetiden har varit lång och slutligen har kvinnan meddelats att dottern inte kan komma dit med motiveringen att hon inte tillhör upptagningsområdet. Kvinnan har också synpunkter på bemötandet hon mötts av. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef samt receptionist vid mottagningen, som beklagar att kvinnan känt sig otrevligt bemött. Att patienten hänvisats till en annan mottagning, skriver man beror på att man haft långa väntetider och att en läkare med ansvar för barnpatienter varit sjukskriven. Anmälaren har framfört att hon anser att uppgifter i yttrandet är felaktiga, vilket framförs till mottagningen. Ärendet avslutas.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1503-01550-52 LÖW
Administrativ hantering

Missad operationstid, otrevligt bemötande

En kvinna ringde angående sin 10-åriga son som blev lovad en öronoperation på specialistmottagning. När sonen inte blev kallad efter ett halvt år ringde kvinnan till behandlande läkare. Läkaren var mycket otrevlig och sade att det inte var vårdens fel. Kvinnan ifrågasatte missad operationstid och ville att sonen skulle få en tid snarast möjligt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1503-01771-49 HAP
Kommunikation

Otillräcklig information

Enligt anmälaren gjorde audionomen vid hörselmottagningen inte en bedömning av om anmälaren var kapabel att själv välja sina hörapparater, inte heller såg audionomen till att anmälaren kunde hantera sina apparater.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1503-01335-57 HEG
Vård och behandling

Förskrivare hjälper inte till med rullstol

En kvinna är beroende av rullstol för utomhusbruk. Överdraget på ryggstödet är för stort och ställer till besvär när annan person ska köra rullstolen. Anmälaren bad sin arbetsterapeut om hjälp men hon hänvisades till hjälpmedelscentralen som i sin tur hänvisar tillbaks till ordnatören som är arbetsterapeuten. Kvinnan är missnöjd med att bli bollad mellan olika instanser.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Specialistvård**

V1503-01557-49 HAP
Vård och behandling

Nekad vård

Anmälaren är nekad vård vid hudmottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Specialistvård**

V1503-01407-59 LAR
Kommunikation

Bristande information om vård i annat landsting

En man har via remiss bokats för operation i annat landsting. Mannen har synpunkter på att han inte informerades om gällande villkor och möjligheter för behandling. Han uppfattade att specialistkunskapen endast fanns i annat landsting. Efter kontakt med mottagningen har mannen fått besked om att remissen skickats utifrån hans eget önskemål, det vill säga enligt det fria vårdvalets villkor. Mannen är förvånad över detta och är kritisk till att han inte fick mer information om olika möjligheter och hjälp till rätt instanser för att kunna ta ställning till behandlingen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas då anmälaren inte avhört inom överenskommen tid.

**E-post
Specialistvård**
V1503-01292-52 LÖW
Vård och behandling

Missnöjd med resultatet

En kvinna kontaktar förvaltningen då hon genomgått en plastikkirurgisk operation som hon inte är nöjd med.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Specialistvård**
V1503-01238-64 JMM
Vårdansvar

Remiss försvann och patienten hänvisades hit o dit

En kvinnas morfar fick remiss från sjukhuset till annan vårdenhet, men remissen försvann. Morfadern hänvisades sedan hit och dit.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren uppmanas att höra av sig till verksamhetschefen i första hand, men får också hemskickat blanketter och frankerat svarskuvert för anmälan till förvaltningen. Då anmälaren inte hörts av eller skickat skriftlig anmälan avslutas ärendet.

**E-post
Specialistvård**
V1503-01261-49 HAP
Kommunikation

Bristande information

Anmälaren beskriver hur mottagningen brister i informationsgivningen, både utelämnar viktig information och ger missvisande information.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Specialistvård**
V1503-01753-49 HAP
Vård och behandling

Fråga om hörapparater

Enligt anmälaren har mottagningen ett alltför begränsat urval av landstingets upphandlade hörapparater som man kan låna för en mindre kostnad.

Åtgärd: Förvaltningen har försökt upprätta kontakt med anmälaren, men anmälaren har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

**E-post
Specialistvård**
V1503-01806-52 LÖW
Organisation och tillgänglighet

Missnöjd med väntan

En man är besviken över att han inte fick behandling med det samma när han träffade en specialist. Han tycker att det är onödigt med ett extra besök och undrar om just denna läkare sätter det i system att kalla patienter flera gånger.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Specialistvård**

V1503-01494-62 MEL
Vård och behandling

Blivit sämre efter behandling

En man har synpunkter på resultatet av en behandling och undrar om den undersökning som gjorts innan behandlingen har varit tillräcklig.

Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit, trots uppmaning att ta kontakt, avslutas ärendet.

**E-post
Specialistvård**

V1503-01302-52 LÖW
Rådgivn/Inform/Hänv

Önskar råd

En mamma önskar veta hur man kan få veta vilka besök hennes barns far har gjort utan hennes vetskap. Pappan har inte vårdnaden om barnet men har tagit barnet till flera läkarbesök.

Åtgärd: Hänvisar till personuppgiftsombudet på hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ärendet avslutas.

TANDVÅRD

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**

V1503-01272-28 ROS
Kommunikation

Nonchalant bemötande

En man fick en tand rotbehandlad som skulle ingå i en tandbro. En kort tid därefter uppstod en rotinflammation och tanden gick inte att rädda. Nu måste han göra både ett implantat + en tandbro. Mannen blev vid pågående behandling avvisad från mottagningen då det visade sig att han hade en kvarvarande skuld. Han känner sig mycket illa behandlad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**

V1503-01475-44 STE
Vård och behandling

Bristande behandling

En dotter skriver för sin mor. Mamman vårdas på ett särskilt boende och hade haft besök av tandläkare. Tandläkaren blev tvungen att avbryta behandlingen och kvinnan bet sig i efterförloppet kraftigt i läppen på grund av bedövningen.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Informerar om Inspektionen för vård och omsorg. Familjen har själv tagit ett flertal kontakter med olika instanser med anledning av det skedda. Anmälaren återkommer vid behov och ärendet avslutas i befintligt skick.

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**

V1503-01688-28 ROS
Ekonomi

Garanti gällande ny tandprotes

En kvinna har fått en tandprotes som hon inte kunde använda. Enligt mottagningen satt protesen perfekt, så kvinnan fick själv stå på sig för att få en remiss till specialist för kontroll. Specialisttandvården anser att tandprotesen är instabil och att en ny kan få en bättre passform. Kvinnan undrar över garantin.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**

V1503-01768-28 ROS
Organisation och
tillgänglighet

Nekad tid för fortsatt behandling

En kvinna med tandvårdsrädsla och tandlossning har under en längre tid fått vård inom specialistmottagning och känt sig trygg med det. Häromdagen blev hon uppringd av mottagningen och informerad om att man avbokat hennes inbokade tid då hon missat/avbokat så många tider. Hon var därmed inte längre välkommen till mottagningen, utan behövde få en ny remiss om behandlingen skulle fortgå. Kvinnan ifrågasätter mottagningens hantering.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Tandvård**

V1503-01174-28 ROS
Ekonomi

Retoraktiv ersättning

En kvinna anser att hon hamnade mellan stolarna i tandvårdsstödet. Hon betalade 16 000 kronor för en tandbro som hon egentligen hade rätt att få extra tandvårdsstöd för. Därmed skulle hon ha betalat en väsentligt mindre del av kostnaden själv. Hon undrar om hon har rätt till retoraktiv ersättning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Tandvård**

V1503-01345-28 ROS
Omvårdnad

Brister i hygien

En moder har synpunkter på att man vid sonens tandvårdsbesök inte följde hygienrutiner vid röntgenbildstagningen. Enligt rutin ska det sättas på en plastfilm på sensorn innan den sätts in i munnen, vilket inte gjordes. Tandsköterskan hade endast spritat av sensorn, vilket inte är tillräckligt för att förebygga smittorisk. Modern ser allvarligt på det inträffade då tandsköterskan kan ha brustit i rutinen vid ett flertal patientbesök.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Tandvård**

V1503-01374-28 ROS
Vård och behandling

Borrhuvud åkte ner i svalget

En man fick ett borrhuvud ner i svalget då det lossnade från borrhäftet. Genom en röntgenundersökning fann man att borrhuvudet hade hamnat i magsäcken. Mannen fick ta ledigt från arbetet för att kontrollera detta och han är rädd för att ha fått vidare skador i mage/tarm. Händelsen har åsamkat honom stor oro.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Tandvård**

V1503-01492-28 ROS
Vård och behandling

Felaktig behandling

En flicka skulle få sina tänder röntgade, men behandlingen fick avbrytas då flickan blev rädd och grät oavbrutet. Vid andra besöket försökte tandläkaren återigen röntgenundersöka flickan men undersökningen fick återigen avbrytas med samma resultat. Från och med den dagen började flickan att ständigt titta uppåt och hon fick därefter diagnosen epilepsi. Föräldrarna har därefter fått information om att barn under sex år inte ska röntgenundersökas.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Tandvård**

V1503-01590-28 ROS
Vård och behandling

Synpunkter på behandling

En kvinna har synpunkter på den behandling hon fått inom tandvården. Hon blev informerad om att den behandling som skulle utföras skulle ta högst ett år och kosta ca 15 000 kronor. Nu har det gått två år och hon är fortfarande inte färdigbehandlad. Den tandbro som utfördes gick sönder då hon var tvungen att uppsöka specialisttandvården för en rotbehandling, så nu måste den göras om. Det har både kostat mycket pengar och tid och kvinnan känner sig mycket besviken.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Tandvård**

V1503-01220-28 ROS
Kommunikation

Bemötande på tandvårdsmottagning

En kvinna uppsökte medicinsk tandvård på grund av svår diabetes och tandvårdsrädsla. Kvinnan anser att tandläkaren bemötte henne otrevligt och inte ville lyssna till de problem hon hade med den protes som hon erhållit. Kvinnan anser att personal på en mottagning för tandvårdsrädsla borde vara mer lyhörda och visa mer ödmjukhet än vad som gjordes i hennes fall. Att som patient vara tandvårdsrädd och utan tänder i tre månader utan att kunna vara sjukskriven innebär både en fysisk och psykisk påfrestning. Nu har hon bytt mottagning då förtroendet brustit.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Tandvård**

V1503-01762-28 ROS
Ekonomi

Utebliven garanti på tandvård

En man fick sina tänder lagade, men två månader senare gick lagningarna sönder. Mannen kontaktade då tandvården och fick tänderna åtgärdade på garantin. Men efter en månad gick lagningarna sönder åter igen, men då informerade tandvården om att garantin gått ut. Mannen har betalat 6 000 kronor och undrar över om garantin inte gäller.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Tandvård**

V1503-01347-28 ROS
Organisation och
tillgänglighet

Tidsbokning på internet

Anmälaren vill framföra synpunkter på att det inte går att boka tider till tandvården via internet. Det finns bokningsformulär på internet med lediga tider, men när man bokar så kommer ett returnerande e-postmeddelande om att man måste kontakta receptionen för bokning per telefon. Anmälaren vill att systemet ska fungera fullt ut, annars kan de lägga ner tjänsten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Tandvård**

V1503-01580-28 ROS
Ekonomi

Avgift för tandprotes

En man har fått en tandprotes. Enligt hans uppfattning borde en efterjustering ingå i priset. Han måste nu efterjustera sin tandprotes efter fyra månader och undrar om det ingår i priset. Enligt tandläkaren måste han betala.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Tandvård**

V1503-01677-28 ROS
Ekonomi

Ersättning för komplikation efter tandutdragning

En man fick ligga nedsövd i tolv dygn efter en tandoperation. Efter uppvaknandet har han haft problem med att prata och läkarna tror att det kan bero på en nervskada efter operationen. Han har även svårigheter med att svälja och får sondmatning. En magnetrontgenundersökning är på gång för att utreda om en hjärnskada uppkommit. Mannen undrar om han har rätt till ersättning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post
Tandvård**

V1503-01748-28 ROS
Ekonomi

Nekad tandreglering

En far har synpunkter på att hans son nekats landstingsfinansierad tandreglering och undrar hur han kan överklaga.

Åtgärd: Handläggning pågår.

GERIATRIK

Skrivelse Geriatrisk

V1503-01474-44 STE
Vård och behandling

Bristande behandling

En kvinna skriver angående en smärtsam behandling. Kvinnan skulle tappas på urin via urinkateter och upplevde behandling ovarsam och smärtfylld och utan empati från sjuksköterskan. Sjuksköterskan följde inte heller upp det som inträffade under behandlingen innan hon gick ut från patienten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Geriatrisk

V1503-01287-49 HAP
Kommunikation

Läkaren lyssnade inte trots vård i livets slutsked

Närstående till kvinna som får vård i livets slutskede anser att läkaren inte lyssnar, varken på honom eller på hans hustru.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Geriatrisk

V1503-01572-64 JMM
Kommunikation

Illa bemött av personal på sjukhuset

En kvinna blev illa bemött av personal på geriatrisk klinik då hon ifrågasatte delar av vården som gavs till hennes mamma.

Åtgärd: Handläggning pågår

E-post Geriatrisk

V1503-01786-44 STE
Vårdansvar

Bristande vårdansvar

Ett barnbarn ringer för sin farmor. Farmodern är åldrig, har fått en cancerdiagnos och skickats hem från en geriatrisk klinik utan att familjen informerats om vem som skall ansvara för vården.

Åtgärd: Handläggning pågår.

KOMMUNAL VÅRD

Skrivelse Kommunal vård

V1503-01240-44 STE
Rådgivn/Inform/Hänv

Vård på särskilt boende

En syster, god man, skriver för sin bror. Brodern har funktionsnedsättningar från barndomen, fysiskt och psykiskt. Brodern hade fallit på sitt särskilda boende och skadat sig. Personalen uppmärksammar inte att han har ett sår på ryggen och tillkallar inte sjukvårdspersonal knuten till boendet. Nästa dag faller han igen och den tredje dagen förs han till sjukhus där han ligger kvar. Systemen undrar hur hon skall förhålla sig till frågan.

Åtgärd: Telefonsamtal med systemen. Denna har haft möte med enhetschefen för boendet och en avvikelseanmälan är gjord

och pågår. Informerar om Inspektionen för vård och omsorg avseende tillsynen. Ärendet vid nämnden avslutas efter överenskommelse.

Skrivelse

Kommunal vård

V1503-01241-42 JER
Vård och behandling

Felmedicinerad

En dement man vårdades vid ett äldreboende och på grund av aggressivitet insattes ett lugnande preparat. Från att ha varit uppegående och glad förvandlades mannen efter tre månaders medicinering till sängbunden och inte glad. Efter utsättning och flytt till annat boende mår mannen bättre.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Läkemedelsförsäkringen och patientförsäkringen. Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälan är gjord till Inspektionen för vård och omsorg.

HABILITERING

E-post -> Skrivelse Habilitering

V1503-01601-30 CAL
Kommunikation

Får inte tolk till ett möte

En man uppger att han inte får teckentolk till ett möte.

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

ÖVRIG VÅRD

E-post -> Skrivelse Övrig vård

V1503-01714-62 MEL
Övrigt

Tekniska problem på webbsidan 1177

En kvinna har synpunkter på att tekniska funktioner på webbsidan 1177 Vårdguiden inte fungerar.

Åtgärd: Kvinnan får kontaktuppgifter till support och felanmälan för sidan och uppmanas att återkomma om problemet inte löser sig. Ärendet avslutas.

Skrivelse Övrig vård

V1503-01497-57 HEG
Vård och behandling

Lång tid innan ambulans utlarmades

En kvinna kontaktar förvaltningen för sin mans räkning. Då han blev sjuk kontaktade kvinnan SOS Alarm, men det dröjde lång tid innan ambulansen kom. Besättningen förklarade att de fått larmet kort tid innan de anlände, men kvinna ringde mer än 30 minuter tidigare. Hon ifrågasätter den långa tiden mellan hennes samtal och att ambulans fick uppdraget.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Övrig vård V1503-01661-57 HEG Kommunikation	Otrevligt bemötande vid samtal till SOS Alarm En svårt sjuk man vistas i hemmet, han behöver andas syrgas kontinuerligt. När han får andningsbesvär kontaktar hans hustru SOS Alarm, men operatören svarar nonchalant och lägger sedan på luren. Kvinnan är mycket upprörd och ledsen eftersom mannen senare dog hemma. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Övrig vård V1503-01788-55 SKA Ekonomi	Förlust av tandprotes vid ambulanstransport En man tar kontakt för sin far som förlorat en tandprotes och ett ID-kort i samband med en ambulanstransport. Mannen yrkar på ersättning. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Övrig vård V1503-01789-44 STE Organisation och tillgänglighet	Lång väntan på transport En dotter skriver för sin nu avlidne far. Pappan hade skickats till akutsjukhus av hemtjänst före frukost och fick vänta mycket länge på den transport som skulle föra honom till en geriatrisk klinik. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Övrig vård V1503-01318-62 MEL Organisation och tillgänglighet	Två timmars telefonkö, samtalet bortkopplat En kvinna som drabbades av svåra smärtor och sedan visade sig ha en njurbäckeninflammation ringde till 1177 Vårdguiden för att få medicinsk rådgivning och få behovet av en ambulanstransport bedömt. Kvinnan väntade i två timmar på svar och därefter kopplades samtalet bort. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Övrig vård V1503-01570-64 JMM Kommunikation	Illa bemött i samband med fråga om vård En kvinna blev illa bemött och ifrågasatt då hon sökte information om hur hon skulle söka vård för sin akuta åkomma. Åtgärd: Handläggning pågår
E-post Övrig vård V1503-01376-57 HEG Vård och behandling	Lång väntan på ambulans En kvinna är missnöjd med lång väntan på ambulans, det gällde hennes svärmor.

	<p>Åtgärd: Anmälaren har fått information om förvaltningens arbete via e-post, men har inte hörts av inom angiven tid varför ärendet avslutas i befintligt skick.</p>
<p>E-post Övrig vård V1503-01408-63 BIL Vård och behandling</p>	<p>Skadad vid provtagning</p> <p>En kvinna skadades i armen i samband med att hon lämnade blodprover.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>E-post Övrig vård V1503-01582-59 LAR Rådgivn/Inform/Hänv</p>	<p>Önskar information om second opinion</p> <p>Anmälaren framför önskan om information om hur hon ska gå till väga för att få en ny medicinsk bedömning.</p> <p>Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit i ärendet trots kontaktuppsättningar. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post Övrig vård V1503-01627-64 JMM Övrigt</p>	<p>Frågor om kompetens och klagomålshantering</p> <p>En kvinna hade frågor kring kompetens och klagomålshantering i vården.</p> <p>Åtgärd: Anmälaren informerades om förvaltningens arbetssätt och uppmanades genom mail kontakta förvaltningen men hörde inte av sig. Ärendet avslutas utan vidare utredning.</p>
<p>E-post Övrig vård V1503-01454-30 CAL Rådgivn/Inform/Hänv</p>	<p>Journalfråga</p> <p>Anmälaren undrar om man har rätt att kräva pappersjournal.</p> <p>Åtgärd: Informerar om att man inte har rätt att kräva pappersjournal. Ärendet avslutas.</p>
<p>E-post Övrig vård V1503-01630-30 CAL Rådgivn/Inform/Hänv</p>	<p>Önskar få information om anmälningsinstanser</p> <p>En man undrar generellt vilka anmälningsinstanser som finns om man vill anmäla felbehandling.</p> <p>Åtgärd: Anmälaren informeras om att det finns olika sätt att klaga om man är missnöjd med sin vård. Man kan klaga direkt till läkaren eller annan personal, kontakta patientnämnden, som kan inhämta ett yttrande från vården så att man får en förklaring över det inträffade och vården för möjlighet till kvalitetsförbättring. Man kan anmäla till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, som kan göra ett medicinskt ställningstagande eller anmäla till Diskrimineringsombudsmannen, DO om det gäller diskriminering samt göra en polisanmälan om man anser att ett brott har begåtts. Vidare kan man anmäla till Landstingens ömsesidiga försäkringsbolag (LÖF) om man önskar ersättning.</p>

E-post

Övrig vård

V1503-01745-30 CAL
Rådgivn/Inform/Hänv

Frågor kring hälso- och sjukvårdslagen

En kvinna har en oklar fråga gällande hälso- och sjukvårdslagen.

Åtgärd: Eftersom det inte går att få kontakt med kvinnan trots uppmaning att hon ska kontakta förvaltningen avslutas ärendet.