

## **Inkomna ärenden under tiden 2015-08-01—2015-09-31**

### **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 17 september 2015.

Nyinkomna ärenden den aktuella perioden var totalt 1 135 varav 320 skriftliga, 708 per telefon, 105 per e-post och 2 besök.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Eva Ljung  
Förvaltningschef

### *Bilaga*

1. Inkomna ärenden under tiden 2015-08-01—2015-09-31



## AKUTSJUKHUS

**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**V1509-04883-58 CRE  
Vård och behandling

Brister i undersökning och utredning

En pappa framför synpunkter för dotterns räkning. Familjen har sökt vård för dottern på akutmottagning, barnläkarmottagning samt även blivit remitterade till specialistklinik på ett sjukhus. Specialistkliniken vill inte utreda patienten och flickan mår fortfarande inte bra. De har själva prövat ge flickan kost mot magkatarr och detta fungerar. Anmälaren undrar hur han ska gå vidare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**V1508-04322-62 MEL  
Vård och behandling

Nekas vård, felaktigheter i journal

En kvinna har synpunkter på att hon nekas utredning och vård vid en sjukhusklinik. Läkaren har inte tagit prover för att ta reda på om hon lider av den sjukdom som hon misstänker att hon har. Han har också uppträtt mycket otrevligt och har skrivit felaktigheter i journalen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**V1508-04429-42 JER  
Organisation och  
tillgänglighet

Nekas vård och uppföljning av medicinering

En man vårdades vid en hjärtklinik på ett akutsjukhus och förskrevs mediciner som gav biverkningar med muskelsmärter. Mannen vårdas även vid en smärtklinik och den läkaren avslutade medicineringen. Husläkaren skickade remiss till hjärtkliniken för fortsatt vård och medicinering men mannen nekades fortsatt vård på hjärtkliniken. Mannen önskar en förklaring till beslutet.

Åtgärd: Anmälaren framför att han fått ta del av svaret på remissen från hjärtklinken av husläkaren. I svaret framgår det att han är färdigbehandlad på hjärtkliniken och att primärvården sköter patienter med hjärt- kärlsjukdomar samt följer upp och utvärderar medicineringen. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**V1509-04668-52 LÖW  
Vård och behandling

Om vård och behandling

Anhöriga till en äldre dement kvinna kontaktar förvaltningen då vården har bestämt att man endast ska ge kvinna palliativ vård. Man har tagit bort dropp och näringsdropp då man anser att kvinnan inte kan äta längre och att vidare insatser inte ger någon nytta. Anhöriga är av annan uppfattning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04953-44 STE Kommunikation	Information till patienter  En man kontaktar efter ett besök på en akutmottagning. Med bakgrund i sitt yrke kommer mannen med ett förslag hur patienterna skall kunna få fortlöpande information hur deras plats i kön förändras beroende på patienttrycket på mottagningen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-05010-58 CRE Organisation och tillgänglighet	Lång väntetid för undersökning, ifrågasätter organisation  En man framför synpunkter på lång väntetid på akutmottagningen på ett sjukhus. Mannen remitterades från vårdcentralen till sjukhusets akutmottagning för att få en undersökning genomförd. Mannen fick vänta i 6 timmar innan han fick träffa en läkare. Då det var många patienter på mottagningen bestämdes det att patienten skulle återkomma dagen efter. När han gjorde det fick han återigen vänta och vänta. Till slut gick han hem utan att undersökningen genomförts. Anmälaren ifrågasätter vårdens organisation.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har även skrivit till sjukhuset och fått svar från verksamhetschefen på kliniken. Han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04490-58 CRE Vård och behandling	Skadad under behandling  En man framför att han var på ett sjukhus för att ta bort sin pacemaker. Läkaren råkade komma åt pacemakern med kniven och patienten fick en rejäl stöt, svimmade och ramlade från operationsbädden ner på golvet. Anmälaren berättar att han mått dåligt av det inträffade.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04368-42 JER Vård och behandling	Komplikationer efter prostatoperation  En man opererades för prostatabesvär vid en urologklinik på ett akutsjukhus och komplikationer uppkom. Mannen har nio månader efter operationen ingen sexlust och kan inte genomföra ett samlag. Mannen är ledsen och har insett att denna komplikation är livslång. Han har kontaktat verksamhetsansvariga men ingen har återkommit.  Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då mannen anmält händelsen till Inspektionen för vård och omsorg samt patientförsäkringen Löf.

<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-05194-64 JMM Organisation och tillgänglighet	<b>Återbud till operation</b>  En man med svåra urinvägsskador har planerats för en operation under sex månaders tid. Han har fått flera tider för operation, men de har avbokats, ibland med väldigt kort framförhållning. Hans fru är upprörd eftersom operationen är viktig för hennes man som tvingas till täta besök på akutmottagning och att äta kraftfull antibiotika.  Åtgärd: Handläggning pågår
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04142-52 LÖW Vård och behandling	<b>Komplikationer efter nålsättning</b>  En kvinna skulle genomgå ett akut kejsarsnitt. I samband med detta skulle hon få en infart för att kunna ge intravenös medicin. Sjuksköterskan stack dock fel och träffade en nerv.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04673-59 LAR Rådgivn/Inform/Hänv	<b>Undantagsregler assisterad befruktning?</b>  En kvinna efterfrågar undantagsregler rörande assisterad befruktning. Hon framför att hennes läkare nämnt att dessa kunde vara tillämpliga i henne situation.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren väntar återkoppling från verksamheten. I samråd med anmälaren överenskommes om en tidpunkt då ärendet avslutas om anmälaren återkommit. Därmed avslutas ärendet.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04695-57 HEG Vård och behandling	<b>Bristfälligt omhändertagande efter förlossning</b>  En kvinna blev inte omhändertagen efter förlossningen på ett bra sätt, hon fick en skada i muskulaturen under förlossningen. Trots kontakt med avdelningen får hon inte komma på något möte som hon önskat, hon blir inte kontaktad.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04886-52 LÖW Kommunikation	<b>Bristande bemötande</b>  Ett samkönat par hade vänt sig till en fertilitetsklinik för att kunna få barn. Paret kände sig illa bemött och ifrågasatta då en av dem ansågs vara icke stabil nog att vara förälder. Paret hade hänvisat till en expert som kunde ge upplysningar om den ena presumtiva föräldern men vården valde att inte ens be om den uppgiften.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04949-62 MEL Vård och behandling	Fick inte önskad hjälp på gynakutmottagning  En kvinna som länge haft problem med kraftiga blödningar, vände sig till en gynakutmottagning när läget blev akut. Där fick hon endast ett läkemedel utskrivet och fick ingen skrapning som hon själv önskade, och som är den enda behandling som hjälpt kvinnan tidigare.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04846-57 HEG Omvårdnad	Synpunkter på att kosten på sjukhus inte är bra  En man framför synpunkter på att sjukhusmaten inte är god, i synnerhet inte det som värms i mikrovågsugn.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-05108-57 HEG Administrativ hantering	Kallelse till undersökning tappades bort  En kvinna beskriver mammans svårigheter att få en snabb hantering av hennes symtom, det visade sig att mamman fått lungcancer med metastaser. En kallelse för undersökning tappades bort och till samtliga besök och undersökningar är det omänskligt långa väntetider.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04783-52 LÖW Patientjournal och sekretess	Om spärrar  En man har synpunkter på att vården kontaktade hans mor för att få reda på hans telefonnummer. Han tycker att detta är anmärkningsvärt med tanke på att han har spärrat sin journal. Han anser att vården gjort sig skyldig till sekretessbrott.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04217-30 CAL Ekonomi	Får felaktiga betalningspåminnelser  En man uppger att han får felaktiga betalningspåminnelser från ett akutsjukhus.  Åtgärd: Mannen informeras om patientnämndens uppdrag och uppmanas att inkomma med en påskrivnen anmälan om yttrande ska inhämtas. Mannen inkommer inte med någon undertecknad anmälan och ärendet avslutas i föreliggande skick.

<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04224-62 MEL Vård och behandling	Biverkningar efter spruta  En man har synpunkter på att han fått svåra besvär efter att han fått en spruta på en akutmottagning.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04227-62 MEL Vård och behandling	Nekats sjukresa, bristande bemötande m.m.  En kvinna har synpunkter på ett besök på en akutmottagning, dit hon kom med ambulans på grund av en hjärnskakning. Bemötandet var bristfälligt, man gjorde saker mot hennes vilja och besked gavs inte om provsvar. Kvinnan nekades också en sjukresa när hon skulle hem från sjukhuset.  Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och personal på kliniken, som redogör för varför de olika åtgärderna vidtogs när patienten togs omhand. Man skriver att reglerna för sjukresor är tydliga och grundar sig i medicinska bedömningar och att patienten inte bedömdes vara berättigad till en sjukresa. Information om provsvar lämnades innan patienten lämnade akuten. Man skriver att patienten handlagts enligt praxis och beprövad erfarenhet, men beklagar att patienten har känt sig illa bemött och inte uppfattat informationen som gavs. Anmälaren har därefter inkommit med synpunkter på yttrandet, där hon bland annat framför att informationen var bristfällig samt att hon var i så dåligt skick att hon borde ha beviljats en sjukresa. Synpunkterna framförs till sjukhuset. Ärendet avslutas.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04228-57 HEG Vård och behandling	Synpunkter på behandling av hjärtbesvär  En man framför synpunkter på vård för hjärt-kärlsjukdom som han fått under flera år.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04495-64 JMM Vård och behandling	Utebliven vård och bristande journalföring  En man fick inte vård då han sökte på akutmottagningen på sjukhuset, och den mottagande läkaren förde bristfällig patientjournal.  Åtgärd: Ärendet överfördes, i samråd med anmälaren, till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-05213-44 STE	Synpunkter på dialysvård  En patient på en dialysenhet påpekar att det är osäkert med den vård som ges då personalomsättningen är hög på enheten. Anmälaren tar även upp att det tog lång tid innan han fick en komplikation konstaterad på kliniken och att journalutskriften dröjde.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-05218-44 STE	Synpunkter på dialysvård  En av flera patienter på en dialysenhet har skrivit för att påpeka den stora personalomsättningen på enheten. De anser att det innebär en patientsäkerhetsrisk.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-05219-44 STE	Synpunkter på dialysvård  En av flera patienter på en dialysenhet har skrivit för att påpeka den höga personalomsättningen på enheten. De anser att det är en patientsäkerhetsrisk och inte en bra miljö att arbeta i.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-05220-44 STE	Synpunkter på dialysvård  En av flera patienter på en dialysenhet har skrivit för att påpeka den höga personalomsättningen på enheten. De anser att det är en patientsäkerhetsrisk och inte en bra miljö att arbeta i.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-05254-44 STE	Synpunkter på dialysvård  En av flera patienter på en dialysenhet har skrivit för att påpeka den stora personalomsättningen på avdelningen. De menar att omsättningen innebär en patientsäkerhetsrisk.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04286-52 LÖW Vård och behandling	Barnläkaren vill inte göra utredning av utslag  En man fick inte gehör hos dotterns läkare då han framförde synpunkter på att ämnen i boendemiljön gav dottern utslag. Barnläkaren menade att flickan hade eksem och ordinerade starka salvor. Mannen är missnöjd med den bristfälliga kommunikationen.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. E-postar anmälningsblanketter.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04124-44 STE Kommunikation	Bristande information  En kvinna skriver. Hon hade förts till akutsjukhus i mycket dåligt tillstånd och fick hjälp med andningen. I det hon uppfattade som bevakningsrum och där hon omsider vaknade

upp blev hon tidigt upplyst av en personal att det inte var aktuellt med återupplivningsinsatser på henne om hon försämrades, detta på grund av hennes höga ålder. Hennes son fick samma upplysning.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef samt överläkare, medicinkliniken. Man beklagade att den information som gavs inte motiverades på ett sätt som patienten kunde förstå och sedan ta ställning till. Anmälaren erbjöds ett personligt samtal för att klargöra vårdens sätt att resonera i det sammanhang som rådde. Anmälaren accepterade yttrandet men ansåg att upplysningen om att hon inte skulle bli återupplivad om hon blev sämre kunde ha besparats henne då hon precis hade vaknat upp. Detta ville hon ha framfört i avslutsskrivelsen till vården och avslutar därmed ärendet.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1508-04155-52 LÖW  
Vård och behandling

Missad diagnos

En kvinna sökte upprepade gånger för värk mellan skulderbladen och andningssvårigheter. Läkarna som hon mötte på akutmottagningen avfärdade henne och ansåg att det var en muskelinflammation. Det har nu visat sig att kvinna har cancer.

Åtgärd: Handläggning pågår

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1508-04289-44 STE  
Omvårdnad

Fallskada

En dotter skriver för sin mamma. Mamman hade förts till sjukhus för hjärtbesvär och blev kvar för observation. Mamman fick en sömntablett till natten. Under natten faller kvinnan ur sin säng och bryter höften.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1508-04333-58 CRE  
Vård och behandling

Önskar annan behandling, inte lyssnad till

En man framför att han blivit remitterad till en specialistklinik på ett sjukhus på grund av högt blodtryck. Läkaren rekommenderar behandling som anmälaren inte mår bra av. När han påtalat detta, samt att han önskat annan behandling så blir han inte lyssnad till. Han får besked att det inte finns annan behandling, vilket han ifrågasätter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1508-04386-42 JER  
Vård och behandling

Läkemedelsbiverkan, ekonomisk ersättning

En man opererades vid en hjärtklinik med ballongsprängning på grund av hjärtinfarkt. Efter operationen påbörjades medicinering med två blodförtunnande mediciner. Efter en tid insjuknade mannen med hjärnblödning som krävde flera operationer.

Åtgärd: Handläggning pågår.



<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04389-59 LAR Vård och behandling	Ifrågasätter bedömning, utebliven utredning  Anmälaren sökte mottagningen efter upprepade attacker av smärta i buk och bröst. Hon fick besked om att man ej kunnat finna orsaken. Ingen ultraljudsundersökning gjordes. Besvären kvarstod och kvinnan åkte småningom på semester där man konstaterade gallsten och hon opererades. Anmälaren undrar hur man kunnat missa detta.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04858-49 HAP Vård och behandling	För tidig utskrivning, dåligt bemötande  Anmälaren anser att hon blev för tidigt utskriven från akutsjukhuset. Dessutom utsattes hon för nedlåtande attityd av en av läkarna, anser hon.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04942-44 STE Vård och behandling	Långsam utredning  En kvinna skriver efter att ha besökt en akutmottagning. Hon ansåg att hennes besök hade kunnat gå smidigare om kommunikationen mellan vårdgivare hade varit bättre. Nu tog man om prover som redan var tagna i primärvården.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-05206-64 JMM Kommunikation	Brister i information  En man drabbades av multiresistenta bakterier då han vårdades på sjukhuset. Det noterades i journalen men han fick själv inte information om infektionen förrän långt senare i samband med besök hos sjukgymnast.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-05214-44 STE Vård och behandling	Synpunkter på dialysvård  En av flera patienter på en dialysenhet har skrivit för att påpeka den stora personalomsättningen på enheten och att de anser att det innebär en patientsäkerhetsrisk.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-05216-44 STE Vård och behandling	Synpunkter på dialysvård  En av flera patienter på en dialysenhet har skrivit för att påpeka den stora personalomsättningen på enheten. Patienterna anser att det innebär en säkerhetsrisk.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-05217-44 STE Vård och behandling	Synpunkter på dialysvård  En av flera patienter på en dialysenhet har skrivit för att påpeka den stora personalomsättningen på enheten då de anser att det innebär en patientsäkerhetsrisk.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-05255-44 STE Vård och behandling	Synpunkter på dialysvård  En av flera patienter på en dialysenhet har skrivit för att påpeka den stora personalomsättningen på enheten. De anser att det innebär en patientsäkerhetsrisk.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04159-64 JMM Vård och behandling	Får inte önskad behandling  En man ska opereras för tumörer på levern, som uppstått efter tidigare operation av tumörer på tarmen. Nu önskar han att operationen kombineras med cellgiftbehandling, men den opererande läkaren planerar inte för cellgiftsbehandling. Mannen önskar förklaring på detta.  Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten i vilket den biträdande verksamhetschefen informerar om att patientens sjuklighet i kombination med den höga åldern är den sannolika orsaken till att man inte planerat cellgiftsbehandling. Om detta ska patienten, enligt yttrandet, ha informerats i samband med besök i verksamheten. Anmälaren har, efter att ha fått ta del av yttrandet, inte hörts av inom utsatt tid varför ärendet avslutas.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04466-58 CRE Vård och behandling	Brister i utredning och undersökning, fel diagnos  En kvinna framför synpunkter på att läkaren på en specialistmottagning ställt en felaktig diagnos, inte undersökt eller utrett hennes magbesvär. Kvinnan hade långdragna besvär med smärta i magen och husläkaren remitterade till ultraljudsundersökning som visade gallstenar. Men kirurgen som husläkaren remitterade till trodde inte att kvinnans besvär hade med gallan att göra. Kvinna har nu opererats på ett annat sjukhus och är i princip symtomfri.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04469-34 ARN Vård och behandling	Nekas plastikoperation  En anhörig har synpunkter på att en dotter inte får hjälp med en plastikoperation då denna efter en överviktsoperation har hud som hänger.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04595-59 LAR Vård och behandling	Hjärtoperation ledde till komplikationer  En man skadades vid en hjärtoperation. Skadorna visade sig i samband med uppföljningsbesök vid annat sjukhus, och ledde till en omfattande omoperation. Vid denna operation drabbades mannen av en reaktion mot givet blod. Mannen framför även att han utsattes för fara innan felet upptäcktes eftersom han levde och tränade som tidigare.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt patientförsäkringen. I samråd med anmälaren överenskomms om en tidpunkt då ärendet avslutas i det fall han inte återkommit till förvaltningen. Därmed avslutas ärendet.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04616-28 ROS Kommunikation	Bristande information till vårdnadshavare  En man har synpunkter på att han som vårdnadshavare inte får någon information från vården angående sin son. Trots att sonen fått en tid för operation och trots att sjukhuset i ett tidigare ärende på förvaltningen lovat att även mannen ska få information, så har det inte skett i detta fall. Mannen har sökt mottagningen men inte fått något svar.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04802-64 JMM Kommunikation	Obehagligt bemött  En kvinna bemöttes på ett obehagligt sätt av kirurgen på sjukhuset inför operationen, vilket gjorde att hon flyttade på sin operation.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04907-44 STE Organisation och tillgänglighet	Bristande tillgänglighet  En kvinna kontaktar. Efter en större bukoperation skulle hon få besked om diagnos och hade fått uppgiften att det kunde ta två månader. Kvinnan kontaktade mottagningen upprepade gånger för besked men fick aldrig kontakt med läkaren. Först efter fyra månader fick hon besked. Under tiden hade både

	hon själv och familjen mått mycket dåligt av den långa väntan.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04593-52 LÖW Vård och behandling	Bristande vård och behandling  En man råkade ut för en olycka där han förlorade ett finger. Han har synpunkter på vården och den långa vänta på satt få ut sina journalhandlingar. Dessutom vill han ha ersättning.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04179-44 STE Vård och behandling	Bristar i medicinering  En kvinna kontaktar då hon genomgått en operation i hjärnan. I efterförloppet fick hon inte den medicin hon skulle ha haft, den fanns inte inskriven på läkemedelslistan och i operationsjournalen fanns inte dos och styrka angiven. Någon läkare blev inte konsulterad i frågan. Patienten drabbades av proppar i hjärnan som avsevärt fördröjde tillfrisknandet och skapade stora praktiska problem.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04288-57 HEG Administrativ hantering	Efterfrågar svar på röntgenundersökning  En kvinna är missnöjd med att ortopederna inte vill utreda hennes knäbesvär. Hon har genomgått en röntgenundersökning för flera månader sedan, men inte fått information om där fanns några förändringar.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04477-44 STE Vård och behandling	Bristande behandling  En kvinna lades in på akutsjukhus för en lårbensfraktur. Hon bad om en tryckavlastande madrass för att hon tidigare hade fått trycksår. Hon tvingades vänta i flera dagar på madrassen och hade då redan utvecklat trycksår på ryggen som fortfarande kräver avancerad behandling.  Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Anmälaren har informerats om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen, information, anmälningsblanketter och kopior på anmälarens skrivelse skickas. Ärendet avslutas.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04736-44 STE Vård och behandling	Komplikationer efter operation  En kvinna föll och ådrog sig en höft- och en axelfraktur. Efter att axelfrakturen opererats har kvinnan problem med att röra hand och arm. Eventuellt kan en nerv ha skadats i samband

med åtgärderna för att rätta till axeln.

Åtgärd: Enligt telefonsamtal med anmälaren har ärendet anmälts även till patientförsäkringen LÖF och efter information och överenskommelse avslutas ärendet vid förvaltningen.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1509-04826-64 JMM  
Omvårdnad

Omvårdnadsbrister

En man fick inte nödvändig hjälp att komma på toaletten på natten då han låg inne på sjukhuset. Personalen rekommenderade honom att bajsas i blöjan. Skälet var att det tar mindre tid i anspråk att byta blöja än att hjälpa patienten till toaletten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1509-04924-58 CRE  
Vård och behandling

Komplikationer efter handledsbrott

En kvinna framför klagomål på att hon fått besvär med sin vänstra arm i form av smärtor. Enligt henne själv har hon överansträngt armen på grund av en felbehandling på ett sjukhus av höger arm som nu inte går att använda. Hon önskar utredning av detta.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att förvaltningen inte kan utreda ärendet då felbehandlingen redan utretts av Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd. Gällande besvären med vänster arm framgår inget klagomål på någon vårdgivare. Anmälaren har önskat, och fått, skriftligt besked gällande detta. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1509-05201-44 STE  
Vård och behandling

Skada efter operation

En make skriver för sin hustru med fullmakt. Hustrun föll vid ett toabesök då hon var inlagd på ett akutsjukhus. Hustrun bröt axeln i fallet och operationen har inte utfallit väl, hon har en bestående skada.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1508-04416-58 CRE  
Administrativ hantering

Brister i remisshantering

En kvinna framför synpunkter på brister i remisshanteringen på ett sjukhus. Kvinnan blev remitterad till sjukhuset för uppföljning efter borttagning av ett födelsemärke. Då hon inte fick någon kallelse kontaktade hon sjukhuset ett flertal gånger och får besked att de väntar på resterande provsvar. Hon får senare annan information där det framgår att remissen är tillbakaskickad till remittenten och att den inte skickats till rätt enhet på sjukhuset. Anmälaren är orolig sin cancerdiagnos

och över att väntetiden påverkar utgången negativt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1509-05109-64 JMM  
Vård och behandling

Får inte behandling

En man remitterades till sjukhuset och man bedömde där att han behöver en operativ behandling. Han har väntat på detta men ingenting har hänt under fyra till fem månader.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1508-04116-52 LÖW  
Kommunikation

Bristande information

En kvinnas foster hade dött i mammans mage. Kvinnans skulle sättas igång och fick inför ingreppet information från en kurator att man sedan kunde få ett så kallat enskilt omhändertagande vilket ger föräldrarna möjlighet till bland annat kremering av fostret. Dessvärre var kvinna tvungen att genomgå en skrapning i narkos och personalen hade missat att fråga hur föräldrarna ville ha det efter aborten. Kvinna anser att vården skulle ha frågat henne och hennes man.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1508-04382-34 ARN  
Kommunikation

Ej lyssnad till

En kvinna har synpunkter på att hon blev nekad ett önskat preventivmedel. Barnmorskan föreslog ett annat som anmälaren inte ville ha. Kvinnan fick så småningom det hon önskade men är kritisk till bemötande och tjetet från barnmorskan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1508-04550-59 LAR  
Vård och behandling

Komplikationer i samband med förlossning

En kvinna drabbades av komplikationer i samband med förlossning. Muskler skadades och hon blödde mycket, varför hon behövde sövas och opereras omgående. Komplikationer med smärta och därmed att sitta kvarstår och sjukgymnast har bedömt att det kan ta ett till två år att läka skadan. I anmälan anges att maken önskade att anmälan enligt lex Maria gjordes, vilket inte ska ha hörtsammats.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1508-04150-57 HEG Organisation och tillgänglighet	Lång väntan på besök till neurolog  En kvinna remitterades från husläkare till neurolog. Hon fick vänta väldigt länge och försämrades under tiden vilket hennes man tycker är oacceptabelt.  Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare på kliniken. Hon förklarade att det kvinnan väntat på var en test som genomfördes av arbetsterapeut och fysioterapeut. De har begränsad tid avsatt för att genomföra tester vilket ger en väntetid, tyvärr förlängdes väntetiden vid detta tillfälle av semester. Överläkaren har hjälpt kvinnan till en snabbare tid. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att de accepterat svaret och avslutar ärendet.
<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1509-04931-52 LÖW Vård och behandling	Bristande behandling  En kvinna blev kvicksilverförgiftad i utlandet. Hon och hennes sambo anser att hon inte fått någon behandling att tala om sen hon kom till Sverige. Dessutom önskas ersättning.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1508-04516-57 HEG Organisation och tillgänglighet	Lång väntan på läkarbesök vid cancerbesked  En kvinna remitterades av sin husläkare till undersökningar med misstanke om cancer. Hon remitterades också till akutsjukhusets onkologiska klinik. När undersökningarna var klara fick kvinnan vänta två veckor för ett besked av läkaren på akutsjukhuset. Hon menar att det var tortyr att tvingas vänta så länge på besked om det var en cancerdiagnos eller inte.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1509-04723-57 HEG Vård och behandling	Ögonläkare dröjde med behandling  En man åkte akut till ögonsjukhus med en synfältsnedsättning. Han blev remitterad till annan ögonklinik dit han blev kallad efter sex veckor. De kunde inte åtgärda blödningen i synnerven utan remitterade tillbaks mannen till ögonsjukhuset. Då var det försent att åtgärda skadan och mannen är nu blind på ögat.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1509-05020-59 LAR Kommunikation	Kränkande bemötande  Anmälaren framför att hon bemöttes ignorant och kränkande av en läkare vid besök på mottagningen. Anmälaren önskar

en ursäkt för hur hon bemöttes samt en förbättring av den psykosociala vården vid mottagningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1509-04908-59 LAR  
Ekonomi

Ersättningskrav

En kvinna beskriver händelser i samband med undersökning som hon redan kommunicerat med verksamheten. Verksamheten har vidtagit åtgärder och anmälaren framför att hon därmed uppnått sitt syfte med kontakten. Däremot önskar anmälaren ersättning för merkostnader och anger att hon hänvisats till patientnämndens förvaltning med dessa anspråk.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om patientförsäkringen. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1508-04153-58 CRE  
Vård och behandling

Var operation nödvändig, brister i hygien

En kvinna framför funderingar kring om den operation hon genomgick på ett sjukhus var nödvändig och om det var rätt beslut att operera då hon hade en infektion i kroppen. Anmälaren har även synpunkter på brister i hygien på vårdavdelningen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet utan utredning då anmälaren kommer att genomgå ännu en operation på sjukhuset. Anmälaren återkommer med komplettering eller ny skrivelse när hon är färdigbehandlad. Ärendet avslutas.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1508-04588-62 MEL  
Vård och behandling

Bristande omhändertagande på akutmottagning

En man som kom till en akutmottagning efter en trafikolycka, fick ingen hjälp av någon läkare utan fick endast ett nackskydd. Mannen lämnade mottagningen efter två timmar, då han inte fick någon hjälp. Han upplevde också personalen som otrevlig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1509-04612-49 HAP  
Rådgivn/Inform/Hänv

Uppgifter om skulder till akutsjukhus

Anmälaren har tvingats söka vård ofta. Han har haft högkostnadskort, men har på grund av sjukdomen missat att visa det. Han har på grund av sviktande hälsa haft svårt att få överblick över skulderna till vårdgivare. Han önskade hjälp av förvaltningen att få fram uppgifter om sina skulder till akutsjukhus.



Åtgärd: Förvaltningen kontaktade sjukhuset och kunde på detta sätt ge anmälaren den information som han efterfrågade. Ärendet avslutas.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1509-04615-49 HAP  
Rådgivn/Inform/Hänv

Söker information om skulder

Anmälaren har på grund av sjukdom tvingats söka vård ofta. Han har fått många räkningar. Hans sjukdom orsakar stora svårigheter att överblicka skulderna till landstinget. Han vill få fram uppgifter om skulderna till akutsjukhuset.

Åtgärd: Förvaltningen kontaktade sjukhuset som i e-postskrivelse hänvisade till inkassoföretag, i e-postskrivelsen fanns kontaktuppgifter till inkassoföretaget. Anmälaren tog del av dessa uppgifter. Ärendet avslutas.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1509-04910-62 MEL  
Vård och behandling

Nekades röntgen vid akutmottagning

En kvinna som sökte sig till en akutmottagning med kraftig ryggvärk och nervpåverkan, har synpunkter på att hon nekades en röntgenundersökning och endast skickades hem med uppmaningen att ta receptfria smärtstillande tabletter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1509-05110-62 MEL  
Vård och behandling

Ingrepp sköts upp - patienten försämrad

En kvinna sökte vård för att få cellförändringar i ansiktet och på huvudet åtgärdade, men på grund av personalbrist hände inget förrän fyra månader senare. Man kunde då endast åtgärda förändringarna på kinden, då man bedömde att cellförändringarna på huvudet hade gått alldeles för långt och krävde ett mer omfattande ingrepp. Kvinnan har fått beskedet att om cellförändringarna åtgärdats tidigare, hade ingreppet blivit mycket enklare, man hade sluppit en ytterligare operation med sövning och kvinnan hade sluppit det tryck på nerver och den smärta som cellförändringarna orsakat.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1508-04435-52 LÖW  
Omvårdnad

Drabbats av vårdskada

En vuxen dotter kontaktar förvaltningen då hennes mamma hamnade på sjukhus på grund av en urinvägsinfektion. På sjukhuset ramlade mamman och ådrog sig bland annat en hjärnblödning då sjukvårdspersonalen glömt att ta ut en stol ur rummet på anhörigas begäran. Mamman var förvirrad på grund av sin infektion och hade klättrat på stolen och ramlat baklänges. Nu är mamman på ett korttidsboende och kan inte längre gå.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04498-62 MEL Vård och behandling	Fallolycka på sjukhus, nekats intyg  En man råkade ut för en fallolycka på grund av svimning på ett sjukhus, där han slog sig blodig och slog ut en framtand. Mannen anser att han fick ett bristande omhändertagande efter fallet och har framför allt synpunkter på att han nekats ett intyg om det inträffade, trots att han bett om det upprepade gånger. Mannen är nu orolig för kostnaden för att ersätta tanden.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04499-62 MEL Vård och behandling	Får ingen diagnos, lång väntetid till besök  En man som för fyra år sedan började tappa kraftigt i vikt, har sedan dess försökt få reda på vad han lider av för sjukdom, men ingen av de vårdinrättningar han besökt har kunnat ge något besked, inte heller den sjukhusklinik han nu är på utredning vid. Mannen har också synpunkter på att det under sommaren varit mycket lång väntetid för att få komma på besök på kliniken.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04789-64 JMM Vård och behandling	Utebliven utredning  En kvinna åkte akut till sjukhus för ett år sedan på grund av hjärtbesvär. Efter detta har läkare sagt att man ska göra en bedömning och utredning av hennes besvär men inget har hänt, när hon frågar läkare varför inget händer får hon bara till svar att hon ska vänta och se.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04833-58 CRE Ekonomi	Anser att faktura för vård är felaktig  En man som ofta är inneliggande på ett akutsjukhus anser att vårdgivaren debiterar honom fel belopp på antal vårddygn. På andra sjukhus i länet där han vårdats debiteras inte första vårddygnet då patienten betalt för akutbesöket. Mannen har tidigare varit i kontakt med ansvarig på ekonomiavdelningen och fått besked att debitering varit felaktig samt att han kan höra av sig dit igen vid problem. När han nu kontaktar ekonomiavdelningen så får han annat besked. Han önskar återbetalning av avgift.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04869-49 HAP Kommunikation	Bristande information  En kvinna ringer då hon skrivits ut från ett akutsjukhus efter en vecka utan att ha informerats om eventuella förklaringar på sina återkommande magsmärtor. Sjukhuset genomförde en titthålsoperation där kvinnan inte fick veta något om resultatet innan hon skrevs ut.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-05130-58 CRE Vård och behandling	Brister i uppföljning av urinvägsbesvär  En man framför synpunkter på brister i uppföljning av hans besvär på ett sjukhus. Mannen sökte akut vård på grund av feber och frossa samt smärtor. Han fick behandling för detta och förbättrades men insjuknade igen. Till slut blev han inlagd på en vårdavdelning och fick annan behandling.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-05170-49 HAP Organisation och tillgänglighet	Var inskriven en vecka, fick inte träffa urolog  Anmälaren var inskriven en vecka på sjukhus men fick inte träffa urolog under denna tid, trots att han hade stora problem med urinvägarna.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04187-57 HEG Vård och behandling	Fick felaktig antibiotika utskriven vid hundbett  En kvinna blev hundbiten och åkte akut till sjukhus för omvårdnad. Hon fick felaktig antibiotika utskriven vilket ledde till en kraftig infektion och vävnadsdöd i området. Kvinnan är besviken över den felaktiga hanteringen och önskar ekonomisk ersättning.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04235-34 ARN Vård och behandling	Bristande behandling  En kvinna ringer efter att ha fått armskador sydda på en akutmottagning. En skada syddes med så få stygn att glipor uppstod då sårkanterna inte mötte varandra. I journalen var de båda skadade armarna felaktigt angivna då åtgärderna beskrevs.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04546-42 JER Vård och behandling	Fel medicin, omvårdnad, språksvårigheter  En kvinna sjukhusvårdades på en kirurgavdelning efter operation av gallan. På avdelningen fanns stora brister i ordningen, rutiner var inte kända av personalen, som till största delen var inhyrda och dessutom inte förstod eller kunde tala det svenska språket. Vid ett tillfälle fick hon rumskamratens medicin och efter flera tillsägelser blev det rätt. Vid ett annat tillfälle fick hon ingen smärtlindring alls då det var signerat att hon fått, fast hon inte fått. Efter någon timma krävdes smärtstillande spruta då smärtan tilltagit. Förklaringen var att hon inte hade id-band på sig. I samband med toalettbesök blev hon yr och illamående, den personal som skulle hjälpa henne förstod inte vad hon sa.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04580-34 ARN Vård och behandling	Felbehandling  En kvinna har synpunkter på att hon inte fick rätt behandling vid en akutmottagning i samband med att hon hade fått en brännskada. Efter kontakt med annan vårdgivare framkom att omläggningen av brännskadan hade gjorts på ett felaktigt sätt. Dessutom hade man inte rengjort skadan ordentligt. Anmälaren vill inte att någon annan ska behöva drabbas.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04670-57 HEG Vård och behandling	Bristande utredning av ryggsmärta  En kvinna kontaktar förvaltningen för sin makes räkning. Han genomgick en stor operation, men när han fick besvär med ryggen gjordes inga kompletterande undersökningar. Slutligen genomgick mannen en stor och omfattande utredning och då konstaterades ett flertal metastaser och mannen dog kort efteråt. Anmälaren är upprörd över att mannens synpunkter på smärta och värk från ryggen nonchalerades. Hon är också besviken över hur hans diagnos förmedlades av en läkare som inte ville sitta ner med paret utan kort lämnade beskedet och direkt efter försvann ur rummet.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04796-62 MEL Vård och behandling	Misstag vid operation  En man opererades för magbråck. Under operationen skar läkaren av misstag honom i tarmen. Mannen har också synpunkter på att en toalett var ur funktion under sjukhusvistelsen, och att många patienter, flera med akuta mag- och tarmbesvär, därmed tvingades dela på samma toalett.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04913-44 STE Administrativ hantering	Försvunnet journalmaterial  En kvinna ringer då hon lämnat kopior från en tidigare undersökning hos sin läkare varefter kopiorna försvunnit. Kvinnan har frågat efter dem upprepade gånger.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04977-49 HAP Vård och behandling	Nekas operation utan förklaring i remissvar  Primärvårdsläkaren remitterade anmälaren för operation till akutsjukhus. I remissvaret ges ingen förklaring till att sjukhuset nekar honom operation.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-04978-49 HAP Vård och behandling	Ingen förklaring i remissvar till nekad operation  Anmälaren fick vårdskada i samband med tidigare operation och blev beviljad ersättning av patientförsäkringen. Primärvårdsläkaren har remitterat anmälaren till akutsjukhus för ny operation, men sjukhuset avvisar patienten utan att ange förklaring i remissvaret.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04315-58 CRE Vård och behandling	Komplikationer efter en handoperation  En kvinna framför synpunkter på att hon drabbats av komplikationer i form av känselnedsättning efter en handkirurgisk operation på ett sjukhus. Vid besök hos fysioterapeut och arbetsterapeut får hon även träffa en specialistläkare som uppmanar henne att anmäla händelsen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04154-59 LAR Vårdansvar	Allvarliga komplikationer, ej fungerande vårdkedja  Anmälan rör en man som fallit i hemmet och beskriver därefter en lång rad händelser vid olika enheter. Bland annat faller mannen så illa att blödningar uppstår och operation krävs. Anmälaren framför också brister rörande bedömningar och planering och uttrycker frustration över sådant som platsbrist och en fungerande vårdkedja.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Anmälan har gjorts till samtliga ovanstående instanser. I samråd med anmälaren

överenskoms om en tidpunkt då ärendet avslutas om anmälaren inte återkommit. Därmed avslutas ärendet.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1508-04140-58 CRE  
Kommunikation

Brister i information och planering

En kvinna framför synpunkter på brister i information och planering gällande hennes vård på ett sjukhus. Kvinnan drabbades av en vårdrelaterad infektion och går på regelbundna kontroller på sjukhuset. Hon tycker att hon inte får någon information om vad planeringen är och hur man ska gå vidare i hennes fall utan att hon endast får råd att vänta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1508-04312-58 CRE  
Vård och behandling

Felaktig diagnos och behandling, ej lyssnad till

En kvinna framför att hon fått en felaktig diagnos och efter detta en felaktig behandling vid besök på ett akutsjukhus. Kvinnan sökte vård på grund av smärtor och påtalade själv att hon haft en stressfraktur tidigare och undrade om detta kunde vara orsaken till hennes besvär. Hon blev inte lyssnad till utan blev hemskickad. Vid kontakt med en specialistmottagning i annat ärende fick hon injektionsbehandling för sina besvär. Det visade sig senare att hon hade en fraktur. Anmälaren ifrågasätter handläggningen på sjukhuset.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1509-04638-44 STE  
Vård och behandling

Bristande behandling

En kvinna ringer då hon nu efter lång tid orkar ta upp händelser i samband med en akut händelse för några år sedan. Kvinnan anser att vården missade flera väsentliga delar vid ankomsten till sjukhuset. Bland annat fick hon inte smärtlindring i den utsträckning hon hade behövt. Hon hade ett snabbt sjunkande blodsocker (inte orsakat av diabetes) som påverkade henne starkt samt att hon inte blev röntgad i tillräcklig omfattning vilket medförde avsevärt förlängd sjukperiod med sen diagnos och omoperation.

Åtgärd: Handläggning pågår

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1509-04791-49 HAP  
Vård och behandling

Ingen efterkontroll

En man opererades för cancer i prostata och skulle sedan bli kallad för efterkontroll inom ett par månader. Efter ett halvt år hade han ännu inte kallats. När han kontaktade sjukhuset beklagade de att de har ont om tider.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1509-05249-44 STE Kommunikation	Brister i delaktighet med patient  En kvinna framför synpunkter för patients räkning. Läkaren på en rehabiliteringsmedicinsk mottagning gick inte igenom resultatet av en utredning med patienten utan patienten skrev under resultatet in blanco. Detta har nu resulterat i problem för patienten.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1508-04404-42 JER Kommunikation	Ovänligt bemött  En kvinna bemöttes illa av läkaren då hon sökte vård på smärtmottagningen på ett akutsjukhus.  Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte önskar fortsatt handläggning. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Brister i behandling vid allergi
<b>E-post Akutsjukhus</b> V1509-05021-55 SKA Vård och behandling	En kvinna sökte vård för sin son vid en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning. Kvinnan hade önskemål om att hennes son skulle få genomgå en utredning för att kontrollera om sonen var glutenintolerant något som berörd läkare motsatte sig.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post Akutsjukhus</b> V1509-04806-52 LÖW Rådgivn/Inform/Hänv	Journalhandling  En kvinna undrar vart hon ska vända sig för att få tag i en journalhandling som är flera år gammal och som inte finns på kliniken.  Åtgärd: Hänvisar kvinnan till landstingsarkivet. Ärendet avslutas.
<b>E-post Akutsjukhus</b> V1509-04811-59 LAR Kommunikation	Behöver hjälp med klagomål på sjukvård  Anmälaren önskar hjälp med klagomål på sjukvård. En kvinna upplevde sig illa bemött av läkare från två enheter hon har kontakt med i samband med ett planeringsmöte där Försäkringskassan också deltog.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post Akutsjukhus</b> V1509-04945-57 HEG Vård och behandling	Bristfällig utredning vid urinvägsbesvär  En kvinna var med sin vuxna dotter på akutmottagningen. Urinprov togs, läkaren skulle höra av sig efter odling. Dottern

fick kontakt med en annan läkare och en korrekt diagnos ställdes. Anmälaren är upprörd eftersom dottern fick gå länge med en allvarlig diagnos, obehandlad. Efter två veckor blev kvinnan kontaktad av akutläkaren trots att dottern är vuxen - han informerade om provsvaret och förklarade varför han inte hört av sig. Kvinnan undrar om det inte är ett brott mot sekretessen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post  
Akutsjukhus**  
V1509-04952-59 LAR  
Kommunikation

Okänsligt bemötande vid akutbesök

Anmälaren framför att hon bemöttes nedlåtande, okänsligt och arrogant när hon sökte vård på grund av en panikattack. Kvinnans tillstånd innebar att hon upplevde att hon inte kunde andas och var oförmögen att kommunicera med omgivningen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren meddelar att hon haft kontakt med verksamheten och är nöjd med deras omhändertagande av uppgifterna. Ärendet avslutas.

**E-post  
Akutsjukhus**  
V1509-05144-59 LAR  
Kommunikation

Synpunkter på omhändertagande och bemötande

Anmälaren framför synpunkter på att hon fått vänta länge på undersökningar och att hon ofta fått komma in för sent till läkare samt att hon upplevt sig ignorerad och avfärdad vid kontakter med vården.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post  
Akutsjukhus**  
V1508-04104-58 CRE  
Kommunikation

Brister i information vid utskrivning från sjukhus

En kvinna framför synpunkter på brister i informationen till henne som anhörig vid makens utskrivning från ett sjukhus.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med skrivelse avslutas ärendet utan utredning hos förvaltningen.

**E-post  
Akutsjukhus**  
V1508-04409-49 HAP  
Vård och behandling

Undersökning orsakade skada

Anmälaren led av yrsel och huvudvärk och sökte sig till akutmottagningen vid akutsjukhuset. Där genomfördes två ryggmärgsprover. Efteråt uppstod domningar och kraftiga smärtor, vid ett tillfälle föll anmälaren omkull på grund av dessa smärtor. Besvären har orsakat sjukskrivning.

Åtgärd: Handläggning pågår.



<b>E-post Akutsjukhus</b> V1508-04454-59 LAR Kommunikation	Bristande delaktighet och felaktiga åtgärder  Anmälaren beskriver en mans kontakt med denna och flera andra verksamheter där de saknat information och delaktighet samt upplevt brister och rena felaktigheter.  Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit i ärendet. Ärendet avslutas.
<b>E-post Akutsjukhus</b> V1509-04666-64 JMM Vård och behandling	Komplikationer efter operation  En man fick svåra komplikationer efter sin magoperation på sjukhuset.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post Akutsjukhus</b> V1508-04555-49 HAP Patientjournal och sekretess	Fel journalföring  Vårdgivaren missade att dokumentera i journalen vilket ledde till att anmälaren inte kan åberopa vårdgarantin och operationen som hon är i behov av försenas.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post Akutsjukhus</b> V1508-04102-44 STE Vård och behandling	Bristande vård  En god man skriver för sin huvudman. Huvudmannen är multisjuk och skickades på god mans uppmaning in från sitt särskilda boende då ett trycksår på en häl förorsakat en djupare infektion och mannen var mycket påverkad. Man beslutade om amputation. Efter fem dagar amputerades ena benet och två dagar senare skickades han hem utan att god man meddelades. Efter några timmar skickas mannen tillbaka till akutsjukhuset och en böld töms kirurgiskt, mannens tillstånd kräver extra blodtillförsel.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post Akutsjukhus</b> V1509-05137-52 LÖW Vård och behandling	Bristande vård och behandling  En far till en pojke har synpunkter på vården. Pojken blev skickad till en akutmottagning av husläkaren med misstanke om fraktur i ena benet. Pojken fick sitta i tre timmar i gipsrummet med svullet ben. Svullnaden berodde på en blodansamling. Läkaren skickade hem pojken utan åtgärd. Dagen efter sökte sig familjen till en ortopedmottagning och där fick pojken sitt ben lindat.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Fadern är nöjd med att hans

synpunkter finns registrerade och att vården får kännedom om detta. Ärendet avslutas

**E-post****Akutsjukhus**

V1509-05257-58 CRE  
Administrativ hantering

Brister i remisshantering

En kvinna framför synpunkter på brister i remisshanteringen på ett sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post****Akutsjukhus**

V1508-04126-52 LÖW  
Kommunikation

Bristande bemötande

En kvinna blev illa bemött på akuten när hon sökte för smärtor i underlivet.

Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats att komma i kontakt med anmälaren så avslutas ärendet.

**E-post****Akutsjukhus**

V1508-04500-55 SKA  
Vård och behandling

Felbehandlad vid gynoperation

En kvinna som blivit opererad på en kvinnoklinik blev opererad i onödan då kvinnan fått en diagnos som inte stämde. Kvinnan tror att man blandat ihop henne med en annan patient. När kvinnan något senare besökte akutmottagningen på samma sjukhus på grund av andningssvårigheter blev hon hemskickad med lugnande medicin. Kvinnan sökte då en annan akutmottagning och där konstaterades att kvinnan drabbats av lungsäcksinflammation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post****Akutsjukhus**

V1509-05122-59 LAR  
Kommunikation

Synpunkter på förhållningssätt vid undersökning

Synpunkter på bristande förhållningssätt i samband med undersökning. Kvinnan kände sig utsatt i sin situation och läkaren talade i telefon om andra patienter under besöket. Kvinnan framför också att bristande rutiner ledde till att hon fick fylla i flera formulär och sammantaget upplevde hon bristande medkänsla i vissa kontakter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post****Akutsjukhus**

V1509-05205-59 LAR  
Patientjournal och sekretess

Önskar ta del av äldre journal

Anmälaren önskar ta del av information om vårdtillfälle för drygt 30 år sedan.

Åtgärd: Informerar om att äldre journaler kan sökas hos landstingsarkivet. Lämnar uppgifter om kontaktvägar och att ärendet avslutas.

<b>E-post Akutsjukhus</b> V1509-04675-44 STE Vårdansvar	Bristande läkarkontinuitet  Anmälaren anser att både patient och vård skulle ha fördelar av att samma läkare får ha hand om patienten.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post Akutsjukhus</b> V1509-05077-58 CRE Patientjournal och sekretess	Inte fått ta del av röntgenbilder  En man framför att han efter en röntgenundersökning på ett sjukhus önskat se bilderna, vilket han inte fick. Han undrar om detta är korrekt förfarande.  Åtgärd: Informerar anmälaren att detta är korrekt då bilden är att anse som arbetsmaterial innan den blivit bedömd av läkare. Anmälaren nöjd, ärendet avslutas.
<b>E-post Akutsjukhus</b> V1508-04594-55 SKA Kommunikation	Bristande information i samband med operation  En kvinna tar kontakt och framför att hon är missnöjd med den information som lämnades i samband med en operation.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post Akutsjukhus</b> V1509-04972-59 LAR Vård och behandling	Synpunkter på bedömning och bemötande  Anmälaren är kritisk till att en läkare ignorerade undersökningsresultat och sjukdomshistoria. Kvinnan hade uppmanats av läkare vid vårdcentral att söka utifrån sjukdomshistoria och resultatet av ett ultraljud. Hon meddelades annan bedömning och trolig diagnos än de problem hon sökte motagningen för, och hon skickades hem. Efter kontakt med vårdguiden uppsökte hon akutmottagning vid annat sjukhus och har nu opererats för gallstensinflammation. Anmälaren väntar svar från sjukhuset dit skrivelsen skickats samma dag som den inkom till förvaltningen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post Akutsjukhus</b> V1509-05125-58 CRE Kommunikation	Vilseledande information  En man framför synpunkter och frågor för väninnas räkning. Väninnan skulle genomgå ett ryggmärgsprov i studiesyfte. Då hon tidigare fått smärtor av provet önskade hon inte genomgå detta igen. Läkaren menade att hon inte skulle få några smärtor denna gång och övertalade patienten att gå med på

detta. Efter provtagningen så fick patienten svåra smärtor och än idag, 3 dagar senare, är hon sängliggande utan att kunna ta hand om sig själv. Mannen ifrågasätter läkarens agerande.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> E-post  
Akutsjukhus**

V1508-04519-64 JMM  
Omvårdnad

Bristande rutiner

En kvinna som skulle besöka en mottagning på sjukhuset förväxlades med en annan patient, och man kontrollerade inte identitet. På avdelningen brast rutinerna på många punkter, och det fanns endast oerfaren bemanningspersonal i tjänst.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

## PRIMÄRVÅRD

**E-post -> Skrivelse  
Primärvård**

V1508-04177-44 STE  
Vård och behandling

Hjälpmedel

En man skriver med synpunkter på olika modeller av rollatorer. Har provat flera men har svårt att få en som fungerar optimalt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Primärvård**

V1508-04271-59 LAR  
Vård och behandling

Missad hjärtinfarkt

Anmälaren är kritisk till en läkares bedömning och åtgärd vid en mans besök på mottagningen. Hon framför att undersökningen var så bristande att viktig information om patienten missades både på grund av hur undersökning genomfördes och ignorerande av information som mannen lämnade. Han sökte vård på nytt och genomgången hjärtinfarkt konstaterades, vilket bland annat ledde till en veckas vård inlagd på sjukhus.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och patientförsäkringen. Anmälaren meddelar att ärendet utreds av IVO. Ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse  
Primärvård**

V1508-04304-49 HAP  
Vård och behandling

Vill inte remittera

Anmälaren lider av komplikationer efter operation. Primärvården vill inte remittera för behandling av dessa.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Primärvård**

V1509-04619-62 MEL  
Kommunikation

Otrevligt bemött på vårdcentral

En man har synpunkter på bemötandet han fick av en sjuksköterska när han ringde till en vårdcentral. Mannen fick

inte möjlighet att framföra sitt ärende, utan sköterskan började prata om annat och ställde ovidkommande frågor.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen har själv framfört sina synpunkter till vårdcentralen och nöjer sig med att klagomålet registreras. Ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse  
Primärvård**

V1509-04634-62 MEL  
Patientjournal och  
sekretess

Ej fått journalkopior

En kvinna har problem med att få ut kopior på sin journal från en rehabmottagning. Hon har blivit meddelad att hon måste komma till mottagningen, en resa på åtta mil, för att få journalkopior.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Primärvård**

V1509-04780-49 HAP  
Kommunikation

Lång väntan, ingen information

Patienten hade bokat tid hos läkaren och hon infann sig på vårdcentralen i enlighet med överenskommen tid. Tiden för läkarbesöket passerade men läkaren visade sig inte. Under den långa väntetiden utgick ingen information, varken från berörd läkare eller receptionen. När patienten vände sig till receptionen för att få information var personalen nonchalant, och den var till och med ironisk när den uttryckte att väntetiden kunde bero på att läkaren kanske var upptagen med en döende patient och att det var därför läkaren inte kunde ta emot patienten. Patienten anser att personal vid vårdcentralen skulle ha informerat om läkarens försening.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Primärvård**

V1509-04923-58 CRE  
Ekonomi

Önskar återbetalning av patientavgift

En man önskar avskrivning av krav på betalning för uteblivet besök i vården då han blandat ihop besöksdatumerna. Han kunde inte komma på det bokade besöket då han bokat annan aktivitet då och avbokade mindre än 24 timmar innan besöket.

Åtgärd: Anmälaren har redan varit i kontakt med mottagningen och väntar på svar. Informerar att förvaltningen inte är beslutande i ärendet. Anmälaren önskar ingen utredning hos förvaltningen, ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse  
Primärvård**

V1509-05111-34 ARN  
Administrativ hantering

Intyg/bemötande

En man har synpunkter på bemötandet från en läkare inom primärvården. Läkaren var otrevlig, dryg och verkade inte vara intresserad av att hjälpa. Han har lämnat ofullständiga uppgifter i ett intyg till försäkringskassan och vägrar göra tillägg.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-05134-34 ARN Organisation och tillgänglighet	<b>Tillgänglighet</b>  En kvinna har synpunkter på att det lagts för stort ansvar på patienten att veta hur och till vem man ska vända sig på en vårdcentral. Hon anser att tidigare kunde man ringa och lämna sitt personnummer och vilken åkomma du sökt för och då erbjudas en tid direkt. Idag ska hon veta namnet på sin husläkare och blir då hänvisad till dennes telefontid, som bara är en timme. Anmälaren anser att det var bättre förr.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1508-04175-52 LÖW Vård och behandling	<b>Lång väntan på läkemedel</b>  Kvinna har tidigare drabbats av ryggskott och fick läkemedel förskrivet mot inflammation. Nu när hon fått ett nytt skov får hon veta att det skulle ta fem arbetsdagar för att få sitt recept förnyat. Hon tycker att det är orimligt lång väntan och vill ej heller belasta akutmottagningen med detta då husläkaren ska sköta om receptförnyelse.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1508-04197-57 HEG Vård och behandling	<b>Sjukintyg utan att besöka vårdcentral</b>  En man blev kraftigt magsjuk och behövde ett sjukintyg med anledning av en resa han bokat. Vårdcentralen kontaktades, men husläkaren ville inte skriva något intyg utan att ha träffat mannen vilket han tyckte var obehagligt då han kräktes och hade diarré.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1508-04242-55 SKA Vård och behandling	<b>Feldiagnostiserad</b>  En man som drabbats av en tumörsjukdom som påverkar luftvägar och njurar blev feldiagnostiserad. Mannen har i många sökt vård för sina besvär utan att rätt diagnos ställts. Mannen har idag endast 20 procents njurfunktion kvar och har lidit i många år.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1508-04306-42 JER Kommunikation	<b>Informationsbrist, ekonomisk ersättning</b>  Anmälaren har synpunkter på handläggningen och brister i informationen kring vaccinering inför utlandsresa. Anmälaren önskar pengarna tillbaka för besöket.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1508-04329-55 SKA Vård och behandling	Fördröjd diagnos  En man som drabbats av en tumörsjukdom som påverkar luftvägar och njurar blev feldiagnostiserad. Mannen har i många sökt vård för sina besvär utan att rätt diagnos ställts. Mannen har idag endast 20 procents njurfunktion kvar och har lidit i många år.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1508-04379-58 CRE Patientjournal och sekretess	Brister i journalföring och uppföljning  En kvinna framför synpunkter på att läkaren på vårdcentralen skrivit felaktiga uppgifter i patientjournalen samt att han inte följt upp hennes besvär. Vid kontakt med mottagningen tycker hon inte att hon får gehör för sina synpunkter.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-04774-55 SKA Organisation och tillgänglighet	Brister i telefontillgänglighet  En man framför att han flera gånger försökt komma fram på telefon till sin vårdcentral. Han möttes varje gång av en telefonsvarare som lämnade besked om att slå 9 för att komma till växeltelefonist vilket inte fungerade. Mannen framför att det inte finns något fungerande telefonkösystem.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-04901-58 CRE Vård och behandling	Ingen diagnos, brister i utredning  En pappa framför synpunkter för dotterns räkning. Familjen har sökt vård för dottern på en barnläkarmottagning och därifrån även blivit remitterade till specialistklinik på ett sjukhus. Flickan har fortfarande inte fått någon diagnos och ingen vidare utredning är förestående.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-04950-42 JER Organisation och tillgänglighet	Lång väntan på besökstid och recept  En man vårdas och medicineras sedan 11 år av husläkaren för höga blodfetter. Läkaren vill avsluta medicineringen då mannen drabbats av stroke samt har smärtor i benen. Efter blodprovskontroll av blodfetter måste han vänta en månad för återbesök till läkaren. Mannen tycker det är orimligt och önskar få tid om återbud uppkommer. Han är välkommen att dagligen besöka mottagningen för att få en återbesökstid. I samband med receptförnyelse måste han vänta en vecka för att få ett nytt recept.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-05138-52 LÖW Kommunikation	Delaktighet  En god man blev utkörd från ett undersökningsrum på en vårdcentral trots att hans huvudman, en yngling som är ensamkommande flyktingbarn inte hade något emot att gode mannen var kvar i undersökningsrummet. Det är av stor vikt satt den gode mannen får den informationen för att på bästa sätt kunna tillvarata sin huvudmans intressen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-05258-57 HEG Vård och behandling	Bristande uppföljning av remiss till mammografi  En kvinna remitterades från sin husläkare till mammografi. Hon har inte fått någon återkoppling på undersökningen, ingen på vårdcentralen vill uttala sig och kvinnan undrar om remissvaret kommit bort.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Primärvård</b> V1508-04243-44 STE Vård och behandling	Bristande undersökning  En släkting ifrågasätter vårdcentralens insatser i samband med sin kusins död. Kvinnan avled i hemmet.  Åtgärd: Brodern till den avlidna motsätter sig handläggning av ärendet och är tillfreds med det obduktionsprotokoll som gavs. Ärendet avslutas i befintligt skick.
<b>Skrivelse Primärvård</b> V1508-04272-44 STE Vård och behandling	Försenad diagnos  En son kontaktar för sin mor som låg hemma med stark smärta under en vecka utan att bli korrekt undersökt och diagnosticerad. Hemtjänst försökte driva på undersökning men det hörsammades inte. När mamman röntgades visade det sig att hon hade en bruten höft.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Primärvård</b> V1508-04302-59 LAR Kommunikation	Ifrågasätter bemötande  En kvinna sökte för yrsel och remitterades till psykolog som förordade sjukskrivning. När hon senare kom på läkarbesök ifrågasattes psykologens bedömning och kvinnans arbetsuppgifter på ett nedvärderande sätt. Anmälaren undrar över läkarens sätt och det hon sade samt oroas över hur andra patienter bemöts av läkaren.  Åtgärd: Handläggning pågår.



<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1508-04367-49 HAP Ekonomi	Patientavgift  Anmälaren kontaktade vårdcentralen samma dag som hon hade läkartid vid denna vårdcentral. Hon avsåg att avboka tiden. Men eftersom vården enligt reglerna ska debitera för uteblivet besök om läkartiden inte avbokas senast 24 timmar innan besökstiden blev anmälaren tvungen att betala för uteblivet besök. Detta vände sig anmälaren mot.  Åtgärd: Informerade anmälaren om att vårdgivaren följt gällande regler. Ärendet avslutas.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1508-04430-59 LAR Kommunikation	Bristande undersökning, nonchalant bemött  En kvinna har synpunkter på hur hon bemöttes vid ett läkarbesök. Hon framför att läkaren inte frågade något eller undersökte henne. Läkaren menade att allt fanns i journalen och avslutar besöket med att han inte kunde hjälpa kvinnan. Anmälaren är besviken och efterfrågar läkarens ansvar och skyldigheter.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1508-04503-59 LAR Patientjournal och sekretess	Synpunkter på journalinnehåll  En kvinna framför olika exempel på felaktiga uppgifter i hennes journal. Kvinnan har påtalat detta för mottagningen som angett att korrigerings skulle ske. Detta har ej skett varför kvinnan inkommit med skrivelse.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1508-04515-59 LAR Vård och behandling	Bristande utredning  En kvinna har synpunkter på besked om att man inte förstod vad orsaken till hennes magsmärtor kunde vara. Hon framför att inga undersökningar gjordes. Kvinnan blev inte bättre och vid utlandsvistelse behövde hon uppsöka vård vilket ledde till gallstensoperation. Anmälaren undrar hur detta kunde missas vid de tidigare vårdkontaktarna.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1508-04564-34 ARN Kommunikation	Felaktig information  En kvinna undrar om en sjuksköterska vid en barnvårdcentral har gett henne fel information. Kvinnan informerades om att hon anonymt kunde vända sig till barn- och ungdomspsykiatri via en föräldratelefon för att få råd. Det visade sig senare att barnet registrerats vid BUP.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1509-04920-62 MEL  
Vård och behandling

Nekats remiss för röntgenundersökning

En kvinna som lider av ryggsmärtor har synpunkter på att hon nekats en röntgenundersökning vid en vårdcentral.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1509-04929-49 HAP  
Organisation och  
tillgänglighet

Blev avvisad, trots inlämnade prover

Anmälaren hade lämnat prover vid vårdcentralen. När hon kom tillbaka för att ta reda på provsvaren blev hon avvisad, då hon inte var listad vid mottagningen, enligt vårdcentralen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1509-04970-62 MEL  
Ekonomi

Synpunkter på vårdavgifter

En kvinna som haft uppehållstillstånd i Sverige i ett år har synpunkter på att hon fått betala dyra avgifter för mödrahälsovård, som hon menar att hon borde ha fått kostnadsfritt precis som svenska medborgare.

Åtgärd: Informerar om att uppehållstillstånd i sig inte ger rätt till subventionerad vård, utan det avgörande är om personen är folkbokförd i Sverige och har ett svenskt personnummer, vilket kvinnan inte fick förrän efter att hon erhållit vården. Ärendet avslutas.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1509-05203-44 STE  
Vård och behandling

Bristande utredning

Anhörig till avliden kvinna ifrågasätter vårdcentralens utredning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1509-05265-64 JMM  
Kommunikation

Oförstående läkare

En kvinna förlorade sitt barn hastigt och oväntat. Hon kunde inte fungera på arbetet och sjukskrevs en kort tid. Vid återbesök på vårdcentralen mötte hon en oförstående läkare som inte ville förlänga sjukskrivningen trots behov av detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1508-04194-52 LÖW Vård och behandling	Nekad behandling  En kvinna har synpunkter på en vårdcentral som vägrade vård till kvinnans dotter med anledning av att flickan är listad på en annan vårdcentral. Flickan hade vid aktuellt tillfälle svårt med andningen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1508-04281-58 CRE Vård och behandling	Brister i uppföljning, sekretess, journalföring  En kvinna framför synpunkter på att hon inte får uppföljning av sina besvär på vårdcentralen. Hon har även frågor kring journalföringen samt sekretessbrott.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1508-04385-42 JER Vård och behandling	Höga doser smärtstillande, läkemedelsberoende  En man med ryggskada har under flera år förskrivits smärtstillande medicin av husläkaren som orsakat läkemedelsberoende. Han vårdas vid en beroendemottagning, hos fysioterapeut och är sjukskriven. Mannen har avbrutit sina studier.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälan är gjord till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas vid förvaltningen enligt överenskommelse med anmälaren.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1508-04437-58 CRE Vård och behandling	Brister i undersökning och utredning  En mamma framför synpunkter för sonens räkning. Vid besök på en akutmottagning på grund av tilltagande smärtor i ena knäet blev de informerade att de kommit fel och att de skulle sökt vård på vårdcentralen. Något de gjort ett flertal gånger. Läkaren sa även att de inte kunde röntga knäet på sjukhuset och de fick gå hem utan hjälp. Det visade sig senare att sonen hade en cysta i knäet.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1508-04452-58 CRE Vård och behandling	Brister i utredning av knäbesvär  En mamma framför att sonen haft knäbesvär under ett flertal år. De har, med flera års mellanrum, besökt vårdcentralen men har hela tiden fått rådet att avvakta. Ingen utredning av besvären har gjorts. Det har nu visat sig att sonen har en cysta i knäet.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1509-04620-52 LÖW Kommunikation	Bristande bemötande  En kvinna har synpunkter på en läkares bemötande. Kvinna mådde psykiskt dåligt och var i slutsstadiet av sin graviditet. Hon anser att läkaren som hon mötte brast i bemötande vilket försämrade kvinnans psykiska tillstånd.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1509-04674-55 SKA Patientjournal och sekretess	Nekad att läsa sina journaler  En man har blivit nekad att läsa sina journaler och önskar nu förvaltningens hjälp att få ut sina journaler från en vårdcentral.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1509-04700-42 JER Vård och behandling	Nekad utredning, ingen uppföljning av medicinering  En kvinna vårdas av husläkaren för flera sjukdomar. Läkaren ville inte ta vissa blodprov av kostnadsskäl varför kvinna sökte vård utomlands. Provsvaren från utlandet visades för husläkaren. Trots avsaknad av diagnos har läkaren höjt dosen av smärtstillande medicin. Kvinnan har sökt verksamhetschefen men denna har inte återkommit.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1509-04701-52 LÖW Vårdansvar	Önskar fast vårdkontakt  En kvinna som har såväl somatiska som psykiska besvär önskar en fast vårdkontakt.  Åtgärd: Kvinnan har på egen hand lyckats få till stånd ett möte med inblandade enheter. Hon är välkommen åter vid behov. Ärendet avslutas.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1509-04911-42 JER Kommunikation	Ovänligt bemötande vid förskrivning av läkemedel  En kvinna sökte vård hos husläkaren då hon hade sömnproblem efter flera dödsfall i familjen. Läkaren menade att hon luktade sprit och nekade henne medicinering. Kvinnan känner sig kränkt.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1509-04926-57 HEG Vård och behandling	Bristande bemötande vid undersökning  En kvinna genomgick en undersökning på vårdcentral, den var arbetsam och svår för henne. Under tiden konverserade husläkaren med henne och krävde uppmärksamhet och svar,

det var svårt för kvinnan att delta. Hon menar att läkaren inte uppmärksammade hennes svårigheter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1509-05041-52 LÖW  
Vård och behandling

Missad diagnos med mera

En flicka skadades under ett bråk i skolan. Hon fick ont i höften och haltade. Föräldrarna bad husläkaren om att hon skulle röntgens men läkaren valde att avstå. Flickan gick i flera månader med smärta och tog värktabletter mot värken. I anslutning till detta blev flickan påkörd av en cykel och blev så småningom röntgad. Det visade sig då att hon skadad höftkulan. Pappan reagerar dock på att det i journalen klassats som förslitning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1509-05045-42 JER  
Administrativ hantering

Listad på vårdcentral utan information

En kvinna besökte en vårdcentral på dropp in tid, kvinnan tillhör inte mottagningen. När hon besökte sin ordinarie vårdcentral framkom det att hon listats om. Hon blev inte informerad om detta och önskar en förklaring.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1509-05060-42 JER  
Vård och behandling

Medicinändring vid läkarbyte

En man har fått ny husläkare och denna har ändrat i läkemedelsbehandlingen. Ett prov för kontroll av njurfunktionen skulle göras men det är inte utfört. Mannen önskar en förklaring.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1509-05107-58 CRE  
Vård och behandling

Brister i utredning av sonens besvär

En pappa framför klagomål på att personal på barnvårdscentralen inte utrett orsaken till sonens dåliga mående på förskolan. Han anser att barnvårdscentralen, förskolan och utbildningsnämnden försökt förhindra att orsaken till sonens besvär hittas.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg. Då anmälaren även anmält till Inspektionen för vård och omsorg avslutas ärendet utan utredning hos förvaltningen. Anmälaren återkommer vid behov.

<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1509-05178-57 HEG Vård och behandling	<b>Brister i uppföljning från barnavårdscentral</b>  En pappa ifrågasätter varför ingen på barnavårdscentralen uppmärksammat att hans barn har svårigheter beroende på en hjärnblödning efter förlossningen. Pojken föddes mycket för tidigt och fick en hjärnblödning några dagar efter förlossningen. Nu när pojken går i skolan uppmärksammar pappan att pojken har stora problem med motorik och kognition och han menar att barnsjuksköterska borde uppmärksammat dessa.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1509-05211-52 LÖW Vård och behandling	<b>Fel diagnos</b>  En kvinna tog bort en mindre knöl i ansiktet hos husläkaren. Läkaren hade försäkrat också att knölen inte var farlig. Efter ingreppet ville såret inte läka utan blev större. En annan läkare tittade på såret och remitterade kvinna till en kirurgmottagning som kunde konstatera att kvinnan led av en aggressiv hudcancer.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1508-04596-49 HAP Rådgivn/Inform/Hänv	<b>Har missat att visa högkostnadskort</b>  Anmälaren har missat att visa högkostnadskort. Han har på grund av sviktande hälsa tvingats söka vård ofta och har därför fått många räkningar. Hans sviktande hälsa orsakar stora svårigheter att få överblick över skulderna till landstinget och han önskar förvaltningen hjälp att få fram uppgifter om dessa skulder.  Åtgärd: Förvaltningen kontaktade den förvaltningen som kunde överblicka fakturor från landstingets primärvård och landstingets beroendevård och kunde på detta sätt ge anmälaren den information som han efterfrågade. Ärendet avslutas.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1508-04136-44 STE Vård och behandling	<b>Nekad läkarintyg</b>  En man ringer då han flera gånger sökt sin läkare för intyg för att få byta bostad, han bor flera trappor upp utan hiss. Läkaren är på semester och vikarierande läkare vill inte skriva intyg och verksamhetschefen får mannen inte träffa.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1508-04311-44 STE Ekonomi	<b>Ersättningsanspråk</b>  En kvinna ringer då hon inte får tillbaka utlägg för en resa hon gjort för att hålla en läkartid. Kvinnan var på semester men

ordnade med hemresa då hon var oroad över sin hälsosituation och skulle få uppföljning och provsvar. Då kvinnan kom hem hade vårdcentralen skickat ett brev och skjutit fram besökstiden. Vårdcentralen vägrar betala för kvinnans utlägg.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Primärvård**

V1508-04527-49 HAP  
Organisation och  
tillgänglighet

Nekas valfrihet

Anmälaren nekades fortsatt kontakt med vårdcentralen trots gällande valfrihet.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att anmälaren skulle kontaktas och erbjudas listning vid vårdcentralen och få fortsatt kontakt med sin tidigare läkare. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

**Telefon -> Skrivelse  
Primärvård**

V1509-04798-62 MEL  
Kommunikation

Otrevligt bemött på vårdcentral

En kvinna blev mycket otrevligt bemött av en läkare på en vårdcentral som hon uppsökte för en eventuell sjukskrivning på grund av utmattning. Läkaren avfärdade också kvinnans ögonproblem och besöket avslutades med att läkaren skrek åt kvinnan och hotade med att ändra sig om den sjukskrivning som hon tidigare utlovat.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Primärvård**

V1509-04933-49 HAP  
Vård och behandling

Trots flera besök missades cancerdiagnos

Elvaårig pojke hade ont i huvudet och kräkningar. Föräldrarna tog honom till vårdcentralen vid upprepade tillfällen under ett halvår. Föräldrarna uppmanade läkarna att remittera pojken till röntgenundersökning men läkarna underlät detta. Läkarna ordinerade vitaminer. Efter ett halvår då pojken var tvungen att uppsöka akutsjukhus på grund av att han tappade balansen kunde en röntgenundersökning bekräfta att pojken led av en hjärntumör som vuxit sig stor. Operation genomfördes omedelbart. I dag har pojken nedsatt syn och behöver tillsyn på grund av balansproblem. Funktionsnedsättningen kommer vara bestående uppger läkaren, enligt föräldrarna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Primärvård**

V1509-04934-62 MEL  
Patientjournal och  
sekretess

Fel i journal

En kvinna anser att en läkares journalanteckning efter ett besök i primärvården inte stämmer med hennes uppfattning av mötet. Kvinnan vill få inskrivet i journalen att hon inte håller med om uppgifter som står i den.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-04958-62 MEL Vård och behandling	Nekas vård på vårdcentral  En kvinna som varit listad på en vårdcentral och fått hemsjukvård har synpunkter på att hon nekats fortsatt vård. Man avslutade hennes vård abrupt med motiveringen att hon var för jobbig och för sjuk. Hon har också blivit avvisad med polis från vårdcentralen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-04966-59 LAR Administrativ hantering	Uteblivet svar angående remiss  Anmälaren beskriver att en remiss skickades från mottagningen till specialistvård i våras och att hon väntat på besked. Det har nu framkommit att remissen besvarades efter en vecka men detta har ej meddelats till kvinnan. Hon kontaktade specialistvården efter åtta månader och då uppdagades detta samt att svaret innehöll en behandlingsplan som hon nu följer. Vid kontakt med mottagningen har verksamhetschefen bett om ursäkt och meddelat att en utredning av händelsen pågår. Anmälaren kommer att få besked om resultatet av denna inklusive eventuella åtgärder.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren känner sig nöjd med verksamhetens hantering av hennes muntligt framförda synpunkter, dock uppmanades hon att skriva till förvaltningen. I samråd med anmälaren avslutas ärendet.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-04993-49 HAP Administrativ hantering	Glömde remittera  Anmälaren har lidit av diskbräck. Hon har blivit opererad vid två tillfällen. Nu uppstod domningar i benet. Läkaren vid primärvården skulle remittera henne till röntgenundersökning. Han glömde att remittera henne innan han gick på semester. Detta fick anmälaren veta när hon åter kontaktade vårdcentralen eftersom hon ännu inte fått någon kallelse. Vårdcentralen uppgav att läkaren skulle skriva remissen när han var tillbaka från semestern vilket skulle vara om två veckor. Läkaren missade även att förnya recept för medicin.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-04999-49 HAP Vård och behandling	Fel diagnos  Läkaren vid närakuten ställde fel diagnos.  Åtgärd: Förvaltningen och anmälaren kommer överens att överlämna ärendet för utredning till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.



<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-05000-49 HAP Vård och behandling	Läkaren vid primärvårdens akut ställde fel diagnos  Enligt anmälaren har läkaren vid primärvårdens akutmottagning ställt fel diagnos.  Åtgärd: Förvaltningen och anmälaren kommer överens att överlämna ärendet för utredning till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-05028-64 JMM Ekonomi	Omöjligt att lämna återbud på telefon  En kvinna blev smittsamt sjuk och ville lämna återbud till sin besökstid på vårdcentralen. Detta visade sig inte vara möjligt att göra på telefon, varför kvinnan fick betala full vårdavgift för uteblivet besök.  Åtgärd: Handläggning pågår
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-05033-49 HAP Vård och behandling	Ingen undersökning, kort besök  Anmälaren hade fått en diagnos efter utredning vid akutsjukhus. Han blev kallad till vårdcentral för behandling. Utan vidare undersökning ordinerade läkaren medicin och avvisade patienten. Totalt tog besöket två minuter. Läkaren uppgav att hon hade ont om tid.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-05168-49 HAP Vård och behandling	Fel diagnos  Anmälaren besökte vårdcentralen på grund av problem i urinvägarna. Läkaren undersökte honom, men missade att ställa rätt diagnos. Kort därefter kunde hans urinblåsa tömmas på sju liter.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1508-04095-62 MEL Vård och behandling	Inte blivit hänvisad till neurolog  En kvinna har synpunkter på att man på en vårdcentral inte uppmanat henne att uppsöka en neurolog.  Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen som redogör för kvinnans besök och skriver att det inte fanns något som indikerade att någon neurolog behövde konsulteras. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med detta och att ett besök hon gjort på vårdcentralen inte journalförts. Detta framförs till vårdcentralen. För en bedömning om vårdcentralen agerat korrekt hänvisas anmälaren till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1508-04108-58 CRE Vård och behandling	<p>Inte överens om behandling, får komplikationer</p> <p>En man framför att han inte är överens med husläkaren gällande behandlingsalternativ. Han mår inte bra av den behandling han får men upplever att han inte blir lyssnad till i detta.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1508-04221-58 CRE Vård och behandling	<p>Utebliven behandling, betalt avgift</p> <p>En kvinna framför synpunkter på att hon inte fått den överenskomna behandlingen på vårdcentralen men att hon trots detta varit tvungen att betala patientavgift. Anmälaren har själv kontaktat vårdcentralen och talat med ansvarig som skulle återkomma till henne, vilket hon inte gjort.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1508-04283-57 HEG Vård och behandling	<p>Bristfällig kontakt med vårdcentralen</p> <p>En kvinna kontaktar förvaltningen för sin mammas räkning. Hon har varit patient på en vårdcentral under lång tid med provtagningar och utredningar regelbundet. Vid en sjukhusvistelse framkommer låga blodvärden som borde uppmärksammas av husläkaren. Anmälaren ifrågasätter också varför hennes åldriga mamma tvingas byta husläkare.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och från patientansvarig läkare. De menade att de låga blodvärdena uppkommit under vistelse på geriatrisk klinik, vårdcentralen fick i uppdrag att följa upp dessa värden. Orsaken till byte av husläkaren är att kvinnan nu listats på den läkare som gör hembesök, kvinnan erbjuder att byta tillbaka till ordinarie husläkare om kvinnan kan komma på läkarbesök på mottagningen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.</p>
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1508-04294-55 SKA Administrativ hantering	<p>Brister rörande komplettering av sjukintyg</p> <p>En kvinna som behöver ett kompletterande intyg till Försäkringskassan framför att hon blivit lovad detta av sin vårdcentral men inget händer och kvinnan är nu orolig för sin ekonomi eftersom ingen ersättning utgår förrän Försäkringskassan mottar det kompletterande intyget.</p> <p>Åtgärd: I yttrandet från medicinskt ansvarig läkare framförs att kompletteringar har skickats in till Försäkringskassan. Trots ytterligare detaljerade uppgifter har kvinnan inte fått beviljat ersättning då Försäkringskassan bedömt att hennes arbetsförmåga ej varit nedsatt. Då patientnämndens förvaltning inte kan tillföra något mer avslutas ärendet. Kvinnan hänvisas till verksamhetschefen vid vårdcentralen.</p>

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1508-04352-44 STE Vård och behandling	Ingen uppföljning  En man anser att han inte fått en fullständig uppföljning efter att han ramlat på vårdcentralen. Han upplever att läkaren visat mycket litet intresse för hur han mådde efteråt. Enligt röntgen var inget brutet men han har fortfarande svårigheter att röra sig efter många månader.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1508-04442-57 HEG Vård och behandling	Husläkaren vill boka in flera besök  Anmälaren flyttade in till länet och fick byta vårdcentral och husläkare. Eftersom hon är multisjuk vill hon diskutera sina olika diagnoser vid läkarbesöket, vilket husläkaren inte gick med på. Hon tvingas boka ny återbesökstid för varje enskild diagnos och besvär. Vid senaste läkarbesöket blev det en lång diskussion och kvinnan kände sig ifrågasatt.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1508-04504-42 JER Vård och behandling	Felmedicinerad orsakade blodförgiftning  En kvinna fick fel sorts antibiotika mot lunginflammation vilket ledde till att hon senare drabbades av blodförgiftning. Vård krävdes i flera dagar på intensivvården på ett akutsjukhus. Anmälaren har uppfattat att mottagningen missade provtagning inför behandlingen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1508-04513-42 JER Vård och behandling	Nekas läkemedel  En kvinna boende i ett EU-land har synpunkter på att husläkaren i Sverige nekar henne hjärtmedicin som tagit slut under vistelsen i Sverige. Läkaren uppger att läkemedlet inte är godkänt i Sverige och inget alternativ finns.  Åtgärd: Då kvinnan genomgått hjärtoperation på en hjärtklinik utomlands hänvisas hon till behandlingsansvariga på denna klinik. Dessa ansvarar också för medicineringen och förskrivningen av medicinen. Kvinnan framför att husläkaren endast förskrivit två receptuttag inför vistelsen i Sverige, vilket inte räckt. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Enligt överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet i befintligt skick.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-04637-58 CRE Vård och behandling	Fel diagnos på vårdcentral  En man hade så ont i foten att han hade svårt att gå. Foten var röd och svullen. Han sökte vård på vårdcentral och läkaren sade att det var fotsvamp och han fick salva mot den. Anhörig sökte information på annat sätt och ansåg att det inte var fotsvamp. Mannen sökte vård på en akutmottagning och det visade sig att det var reumatisk värk. Anhörig ansåg att det var fel diagnos på vårdcentralen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-04679-42 JER Vård och behandling	Kvinna blev nekad läkemedel vid läkarbyte  En kvinna med smärta från leder och muskler har haft lång kontakt med husläkaren. Vid läkarbyte uppkom problem då läkaren inte längre ville förskriva medicinen. Kvinnan är besviken och missnöjd.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-04686-57 HEG Patientjournal och sekretess	Önskemål om radering och rättelser i journal  En kvinna har tagit kontakt med sin vårdcentral då hon menar att det är felaktigheter i journalen. Hon önskar få viss information rättad, viss information raderad. Hon får ingen återkoppling från verksamhetschefen och önskar förvaltningens hjälp.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-04688-57 HEG Vård och behandling	Stroke missades vid besök på vårdcentralen  En kvinna kontaktar förvaltningen för sin makes räkning. Mannen fick problem med balansen, synen och några andra mer diffusa symtom. Han gick till husläkaren som inte tolkade symtomen som stroke vilket det senare visade sig vara. Kvinnan är besviken över att rätt diagnos blev försenad.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-04702-55 SKA Organisation och tillgänglighet	Bortglömd i väntrum  En man besökte en barnvårdscentral med sin son och kom dit kl 15.00 när han hade tid. När han anlände fanns det ingen reception och frågade då personalen var han skulle anmäla sig. Han fick till svar att det var bara att sitta ner. Klockan 15.30 frågade han personalen om han hade blivit bortglömd och det visade sig att så var fallet. Mannen fick inte något besök med sin son på grund av att läkaren var tvungen att gå på hembesök.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-04837-57 HEG Vård och behandling	Svårigheter med sjukintyg  En kvinna har fått avslag från försäkringskassan då de anser att sjukintyget är alltför bristfälligt ifyllt. Hon har talat med läkaren som inte gör önskade kompletteringar.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-05163-42 JER Vård och behandling	Missat att dela medicin i dosetten  En man bor på ett gruppboende och medicineras med 20 olika mediciner. Vid flera tillfällen har sköterskan från vårdcentralen missat att dela mediciner i dosetten. Även fel dos på läkemedlen har noterats. Under en vecka saknades morgonmedicin, oklart vilken då alla mediciner är vita. Mannen är nyligen njurtransplanterad och familjen är rädd att njuren skall stötas bort då samtliga mediciner är viktiga efter operationen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1509-05191-42 JER Ekonomi	Vaccinationskostnader  En kvinna som tagit bort sin mjälte för 25 år sedan ansågs av sin husläkare behöva vaccineras mot pneumokockinfektion samt mot hjärnhinneinflammation. Hon reagerar på att hon själv fick stå för kostnaden för vaccinationerna.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post Primärvård</b> V1508-04226-59 LAR Vård och behandling	Ej fått önskad behandling  En man ifrågasätter en läkarbedömning vid mottagningen. Han sökte akut nästkommande dag och bedömdes behöva behandling.  Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit i ärendet varför det avslutas.
<b>E-post Primärvård</b> V1508-04365-64 JMM Organisation och tillgänglighet	Brister i valfrihet och vårdgaranti.  En man, bosatt och listad utomlans, sökte icke-akut vård på vårdcentral men nekades.  Åtgärd: Förvaltningen har informerat anmälaren om valfrihets- och listningsregler. Anmälaren var nöjd med informationen och ärendet avslutas utan vidare utredning.

<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1508-04366-64 JMM Vård och behandling	Fel behandlad och bemött  En kvinna har blivit illa bemött och felaktigt undersökt på vårdcentralen. Detta har kostat kvinnan stora summor.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1508-04369-59 LAR Vård och behandling	Missade provsvar, försenad diagnos  En man påtalar att en läkare glömt att ta del av och vidta åtgärder efter en röntgenundersökning. Händelsen ledde till en dryg månads försening av konstaterad diagnos och hans kännedom om resultatet. Anmälaren har varit i kontakt med verksamhetschefen som angett att en lex Mariaanmälan/utredning skulle göras.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Anmälaren avser att kontakta IVO och Löf. I samråd med anmälaren överenskommes om en tidpunkt då ärendet avslutas om anmälaren inte återkommit i frågan. Ärendet avslutas därmed.
<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1508-04370-49 HAP Rådgivn/Inform/Hänv	Fråga om avgift för intyg  Anmälaren ställde fråga om avgift för intyg.  Åtgärd: Förvaltningen har försökt att upprätta kontakt med anmälaren men denne har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.
<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1508-04375-59 LAR Vård och behandling	Nekad besök på grund av materialbrist  En kvinna vände sig till mottagningen för att få en av Smittskyddsinstitutet/Folkhälsomyndigheten rekommenderad undersökning genomförd. Hon nekas besök med hänvisning till att provtagningsmaterial saknas. Kvinnan ifrågasätter rimligheten i att en verksamhet med landstingsavtal kan fungera så.  Åtgärd: Anmälaren framför per telefon att hon vill att händelsen dokumenterades vid förvaltningen. Informationen har även kommunicerats med Smittskydd Stockholm. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet.
<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1508-04456-49 HAP Kommunikation	Dåligt bemötande  Anmälaren beskriver ett kränkande bemötande vid vårdcentralen. Läkaren ska bland annat på ett nedsättande sätt ha kommenterat anmälarens kroppsvikt.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1508-04474-49 HAP Vård och behandling	Läkare såg inte stor sticka i foten  Anmälaren hade trampat på en kvist på en badstrand. Smärtor och svullnad uppstod. Läkare undersökte foten med såg inte att det fanns en stor sticka i foten. Den såg anmälaren själv efter några veckor. När anmälaren själv hade plockat ut stickan och ringde vårdcentralen för att få tid samma dag för att få såret undersökt kunde vårdcentralen inte erbjuda honom tid.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1509-04671-62 MEL Ekonomi	Fick faktura trots frikort  En man hör av sig angående sin son som fått en faktura efter ett besök på en lättakut, trots att han betalade vid besöket och dessutom fick ett frikort utfärdat. När de nu vänt sig till mottagningen för att få fakturan makulerad kräver mottagningen kopior på underlag som mottagningen själv producerat.  Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren framkommer att problemet nu löst sig och att fakturan har makulerats. Ärendet avslutas.
<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1509-04716-62 MEL Administrativ hantering	Problem med kallelse, bristande tillgänglighet  En man fick via telefon en tid för läkarbesök. När den skriftliga kallelsen sedan kom var tiden ändrad till senare samma dag. Mannen kom till vårdcentralen vid utsatt tid och fick då veta att han inte hade någon tid då och att han hade uteblivit från ett besök tidigare under dagen. Mannen har också synpunkter på att han vid ett annat tillfälle inte blivit kontaktad av vårdcentralen vid den tidpunkt han blivit utlovad.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1509-04771-62 MEL Kommunikation	Brister i information och bemötande, kort läkartid  En man missade ett samtal från en vårdcentral och ringde tillbaka en stund senare. Han blev då mycket otrevligt bemött och fick höra att han inte borde göra annat under den timme som läkaren skulle ringa upp. Mannen hade inte fått veta att han skulle bli uppringd. Han är också missnöjd med att han bara får några minuters besökstid när han träffar läkare på vårdcentralen.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren nöjer sig med att klagomålet registreras. Ärendet avslutas.

<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1509-04849-62 MEL Kommunikation	Otrevligt bemötande, bristande information  En kvinna har synpunkter på bristande bemötande och information vid en vårdcentral. Kvinnan blev kallad för att ta prover, men fick ingen information om vad det var för prover eller om hon behövde förbereda sig på något sätt. Kvinnan vände sig till vårdcentralen för att ta reda på detta, men ingen hade tid att svara på hennes frågor. När hon kom till vårdcentralen visade det sig att hon inte skulle ha ätit eller gått på toaletten i ett antal timmar innan, vilket hon inte visste om. Inför en undersökning skulle kvinnan klä av sig, men läkaren vägrade att ta ner persiennen. Kvinnan gick inte med på detta och gick hem mycket bestört och ledsen över bemötandet. Hon har skriftligen framfört sitt klagomål till chefen vid vårdcentralen, men har inte fått någon respons.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte göra någon formell anmälan och nöjer sig med att klagomålet registreras. Ärendet avslutas.
<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1509-05063-59 LAR Ekonomi	Tappat frikort, men har kvitton  Anmälaren har tappat högkostnadskort och frikort men har kvitton som sammanlagt överstiger högkostnadsskyddet. Han undrar om han kan få tillbaka mellanskillnaden och hur han då ska gå tillväga.  Åtgärd: Svarar anmälaren med e-post då telefonnummer saknas. Bifogar länk till 1177.se med information rörande rätt att få tillbaka belopp som överstiger högkostnadsskyddets 1100 kronor. Anmälaren återkommer inte efter detta varför ärendet avslutas.
<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1508-04148-57 HEG Vård och behandling	Missnöjd med behandling på vårdcentral  En man är missnöjd med den behandling han fått av husläkaren på vårdcentralen.  Åtgärd: Då anmälaren trots skriftlig uppmaning via e-post vid ett flertal tillfällen inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1508-04246-58 CRE Organisation och tillgänglighet	Personal avbokad besökstid, fick ingen ny tid  En kvinna framför synpunkter och undrar hur hon ska göra då hon inte kunnat träffa läkare på vårdcentralen för att få ett sjukintyg. Kvinnan ringde vårdcentralen och bokade tid, när hon kom dit var tiden avbokad och ingen ny tid gick att få samma dag. Hon ombads återkomma dagen efter. När hon kontaktade vårdcentralen dagen efter fanns det ingen tid att



få. Anmälaren ifrågasätter handläggningen av ärendet.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon fått hjälp på annan vårdcentral samt att hon blivit kontaktad av läkare på den första vårdcentralen med erbjudande om besökstid vid behov. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas, nöjd med att ärendet registreras.

**E-post****Primärvård**

V1508-04362-57 HEG  
Kommunikation

Otrevligt bemötande av husläkare

En kvinna fick träffa en ny husläkare vid ett återbesök. Den nya läkaren ville inte undersöka henne utan menade att kvinnans smärta inte skulle överdrivas och var tveksam till att skriva ut smärtstillande läkemedel. Kvinnan är upprörd över det bristfälliga omhändertagandet då hon kände sig väldigt väl omhändertagen av den tidigare läkaren.

Åtgärd: Då anmälaren trots skriftlig uppmaning ett flertal gånger inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**E-post****Primärvård**

V1508-04406-42 JER  
Kommunikation

Brister i information vid utsättning av medicin

En man vårdas av husläkaren för depression och i samband med utsättning av medicin med ett avtrappning schema upplevde han svåra biverkningar. På nätet kunde han läsa om symtomen och förstod att det han upplevde var utsättningsymtom. Mannen hade uppskattat att läkaren hade informerat honom om dessa symtom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post****Primärvård**

V1508-04528-42 JER  
Administrativ hantering

Uteblivna recept

En kvinna har vid två tillfällen inte fått efterfrågade recept av husläkaren. Kvinnan har ringt mottagningen fem gånger utan resultat.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post****Primärvård**

V1509-04624-42 JER  
Vård och behandling

Oklarheter kring medicinering

En man vårdas av husläkaren och beroendevården och får olika besked gällande medicineringen. Husläkaren är behandlingsansvarig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1509-04845-58 CRE Kommunikation	Språkliga brister, felaktiga diagnoser  Föräldrarna till en pojke framför synpunkter på läkare på en vårdcentral. De har själv sökt vård på mottagningen samt även sökt vård för sonen. De läkare de träffar på vårdcentralen kan inte kommunicera på svenska och de har även gjort felaktiga bedömningar av orsakerna till de vårdsökandes besvär.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1509-04854-52 LÖW Vård och behandling	Synpunkter på vården  En man har synpunkter på vården som bedrivs på en vårdcentral.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1509-04961-52 LÖW Vård och behandling	Missad diagnos  En kvinna anser att en läkare ställde fel diagnos när denne undersökte kvinnans barn som hade haft feber i några dagars tid. Det visade sig senare att barnet led av både öroninflammation och halsfluss.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1509-05018-42 JER Vård och behandling	Medicinerad utan diagnos  En man medicinerades med flera sorters antibiotika trots att han inte hade fått diagnos.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1509-05123-58 CRE Vård och behandling	Utebliven utredning, felaktig behandling  En kvinna framför synpunkter på att läkaren på vårdcentralen inte utrett orsaken till hennes lungbesvär. Han har även skrivit ut en felaktig behandling. Anmälaren ifrågasätter läkarens kompetens.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b> <b>Primärvård</b> V1509-05172-52 LÖW Patientjournal och sekretess	Bruten sekretess  En kvinna har synpunkter på läkare och sjuksköterskor som byter mot tystnadsplikten på en närakut.  Åtgärd: Handläggning pågår.

## PSYKIATRI

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

V1508-04103-64 JMM  
Organisation och  
tillgänglighet

Lång väntan på vård

En man upplever ingen förbättring av behandlingen på den psykiatriska mottagningen, och det är lång väntan till nästa tid.

Åtgärd: Handläggning pågår.

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

V1508-04125-42 JER  
Vård och behandling

Synpunkter på medicineringen och information

En kvinna vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning för depression. Vid nybesöket uppgav hon i hälsodeklarationen att hon opererats för cellförändringar samt att högt blodtryck förekommer i släkten. Hon förskrevs antidepressiv medicin och på apoteket noterades att medicinen förskrivits i en dos som inte fanns utan kapseln skulle delas, vilket inte var möjligt. Dagen efter förskrevs rätt dos. Vid nästa förnyelse av receptet fanns inget recept på apoteket. Kvinnan kontaktade jourhavande läkare på en akutmottagning som ordnade ett recept. Behandlingsansvarig läkare förklarade problemen med att mottagningen var underbemannad. Efter en tid uppkom biverkningar med högt blodtryck och gynekologiska blödningar. Husläkaren behandlade med blodtryckssänkande medicin och gynekologen menade att valet av läkemedel var olämpligt. Psykiatrikern förklarade att samtliga antidepressiva mediciner ger dessa biverkningar och att det är bäst att inte läsa i FASS, för då kan ingen patient medicineras.

Åtgärd: Handläggning pågår.

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

V1508-04400-64 JMM  
Kommunikation

Brister i boendet

En kvinna har placerats av den socialpsykiatriska enheten på ett behandlingshem där man har stora brister i bemötande och behandling.

Åtgärd. Förvaltningen har inte, trots kontaktuppmaning, fått kontakt med anmälaren varför ärendet avslutas utan utredning.

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

V1509-04622-34 ARN  
Organisation och  
tillgänglighet

Vårdgaranti för att få behandling

En man har gjort en neuropsykiatrisk utredning inom den psykiatriska vården och har synpunkter på att han får vänta länge på behandling. Han undrar hur han ska göra för att åberopa vårdgarantin.

Åtgärd: Anmälaren har nu fått en tid för att påbörja behandling vid en psykiatrisk mottagning och han önskar att ärendet avslutas.

<b>E-post -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-04786-42 JER Kommunikation	Brister i bemötandet och informationen  En kvinna med ADHD upplevde sig illa bemött av sjuksköterskan på en psykiatrisk mottagning. Kvinnan var på nybesök för genomgång av medicineringen och upplevde sig ifrågasatt gällande dosen på medicinen. Plötsligen skulle hon lämna urinprov för kontroll av sidomissbruk. Kvinnan hade förväntat sig att få träffa en läkare vid ett nybesök för ställningstagande till fortsatt vård och medicinering.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-04927-34 ARN Kommunikation	Otrevligt bemött  En kvinna anser att hon blivit otrevligt bemött av en läkare vid en psykiatrisk mottagning. Denna hade ingen empati, var kall och utan mänskliga känslor. Kvinnan hänvisades tillbaka till primärvården och fick inget intyg som hon önskade.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-05084-34 ARN Kommunikation	Information/hantering av intyg  En man har synpunkter på att den terapeut han gick hos vid en psykiatrisk mottagning plötsligt slutade utan han fick någon information om varför. Mannen behöver ett "förstoadags"-intyg som ska lämnas till hans argetsgivare vid sjukdom. Det har tidigare fungerat utmärkt tills han fick en ny läkare. Anmälaren undrar hur han ska agera i framtiden när behov av intyg uppstår.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-05207-49 HAP Kommunikation	Läkare utövar press  Enligt anmälaren utövar läkaren vid psykiatrin press på anmälaren, kräver att hon ska delta i möte tillsammans med andra fyra personer för att bli sjukskriven.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-04676-34 ARN Vård och behandling	Läkarintyg  En man har synpunkter på att han nekades ett retroaktivt sjukintyg fast han hade regelbunden kontakt med en rättspsykiatrisk mottagning. Han fick ersättning från centrala studiemedelsnämnden och ingen inom öppenvården upplyste honom om att han måste ha ett sjukintyg för att inte bli återbetalningskyldig.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens

uppdrag och verksamhet. Mannen meddelar senare att han fått ett läkarintyg och önskar att ärendet avslutas.

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**

V1508-04114-64 JMM  
Kommunikation

Illa bemött

En kvinna blev illa bemött då hon ringde till den psykiatriska mottagningen. De talade om för henne att hon inte fick ringa så ofta och att hon skulle ringa ett annat nummer. Det visade sig att det "andra" telefonnumret var just det som hon ringt.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten i vilket chefsöverläkaren framhåller att växeltelefonin ligger utanför verksamhetens ansvar. Han redovisar för vilka kontakter patienten haft under de aktuella dagarna och beklagar de besvär som hon har fått utstå. Anmälaren har, efter att ha fått ta del av yttrandet, inte hörts av inom utsatt tid. Förvaltningen avslutar ärendet.

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**

V1508-04138-64 JMM  
Vård och behandling

Utebliven medicinering och felbehandling

En man lades in på psykiatrisk avdelning. Där tog man inte, trots hans påminnelser, reda på tidigare medicinering och han missade ett antal dagars behandling. Yttermera bemötte och behandlade man honom som varande alkoholist, vilket han inte var.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten i vilket chefsöverläkaren framhåller att patienten vårdats en kort tid med stöd av lagen om psykiatrisk tvångsvård. För att möjliggöra diagnostisk utredning och bedömning ordinerades inga läkemedel initialt. Vårdtiden avslutades efter tre dagar, och patienten kunde skrivas ut med viss återinsatt medicinering och instruktion att återinsätta även ett annat preparat. Anmälaren har, efter att ha fått ta del av yttrandet, inte hörts av inom utsatt tid varför förvaltningen avslutar ärendet.

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**

V1508-04141-64 JMM  
Kommunikation

Inget stöd till närstående

En kvinna vars sambo lades in på psykiatrisk klinik blev inte lyssnad på trots att sambons tillstånd var så allvarligt att de borde lyssna på närstående och låta dem vara med i planeringen.

Åtgärd: Förvaltningen har genom chefläkaren inhämtat yttrande från verksamheten, i vilket chefsöverläkaren och övriga klinikledningen djupt beklagar och uppriktigt ber om ursäkt för att anmälaren inte fått aktiv hjälp till en adekvat krisbearbetning efter en närståendes självmordsförsök. Anmälaren har, efter att ha fått ta del av yttrandet, inte hörts av inom utsatt tid varför förvaltningen avslutar ärendet.

<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1508-04158-64 JMM Vård och behandling	Ingen utredning  En man remitterades från vårdcentralen till specialistpsykiatri för vidare utredning. Remissen kom åter till vårdcentralen och psykiatri svarade att man inte kommer att kunna göra någon utredning inom överskådlig framtid.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1508-04202-34 ARN Kommunikation	Bemötande  En kvinna har synpunkter på det bemötande hon fått från olika läkare vid en psykiatrisk mottagning sedan hennes ordinarie läkare slutat. Läkarna var otrevliga, lyssnade inte, saknade empati och hade väldigt bråttom. Kvinnan bad den senaste läkaren om en samtalskontakt men då skrattade hon och sa att alla skulle ha semester. Kvinnan saknar vårdplan och har skickat synpunkter på sina upplevelser till chef på mottagning samt till nuvarande läkare, men har inte fått något svar från någon av dem.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1508-04203-34 ARN Kommunikation	Otrevligt bemött  En kvinna mådde psykiskt dåligt och kontaktade en akutenhet. Personalen som svarade tyckte att kvinnan inte kunde kräva att vården skulle hjälpa henne med allt och uppmanade henne att själv hitta på något att göra. Kvinnan blev kränkt över samtalet och tappade förtroendet för vården.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1508-04245-34 ARN Vård och behandling	Fel behandling  En kvinna har synpunkter på att hon via en psykiatrisk jourmottagning blev inlagd på en psykiatrisk avdelning när hennes behov var inläggning på en somatisk avdelning som kunde ge tillförsel av näringsdropp. Efter utskrivning från psykiatrisk avdelning sökte kvinnan akutsjukvården och blev inlagd med näringsdropp under 5 dygn. Journalkopior från vårddagen inom psykiatri har begärts ut men anmälaren har ännu ej fått dessa.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1508-04305-34 ARN Vård och behandling	Fel bedömning  En kvinna har synpunkter på att hon bedöms ha alkoholproblem av en läkare inom en psykiatrisk verksamhet. Denne krävde att kvinnan skulle söka hjälp vid en beroendemottagning och vara nykter under 3 månader för att

få göra önskade utredningar. Anmälaren känner sig kränkt och anser att läkaren gjort en felbedömning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse****Psykiatrisk vård**

V1508-04324-42 JER  
Vård och behandling

Felmedicinerad, fick biverkningar

En man vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och förskrevs ett nytt stämningshöjande läkemedel. Mannen har känd epilepsi och efter ett par dagars medicinering insjuknade han med ett anfall som krävde sjukhusvård då han blev medvetslös och skadade axeln svårt. Innan påbörjad medicinering hade han varit anfallsfri i två år. Mannen är också diabetiker och blodsockervärdet hade stigit till skyhöga värden. Vid kontakt med mottagningen för att få en förklaring till handläggningen fransäger sig kliniken allt ansvar och hävdar att andra inblandade kliniker har kontaktats innan påbörjad medicinering.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse****Psykiatrisk vård**

V1508-04338-34 ARN  
Vård och behandling

Behandling

En man anser att han fick ett oetiskt bemötande av en ny läkare som han träffade vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Mannen hade tidigare haft kontakt med en läkare som han var nöjd med men som slutat sin anställning. Läkaren började med att ifrågasätta hans sjukskrivning och ansåg att det var arbetsplatsen ansvar att rehabilitera honom. Hon tog även bort en diagnos.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse****Psykiatrisk vård**

V1508-04433-64 JMM  
Vård och behandling

Fick inte nödvändig behandling

En kvinna fick inte nödvändig behandling på den psykiatriska avdelningen utan skrevs gång på gång ut fast hon behövde inläggning och medicinering i sitt skov.

Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som informerade om att Inspektionen för vård och omsorg kommer att utreda händelsen. Anmälaren informerades om att förvaltningen därmed avslutar ärendet.

**Skrivelse****Psykiatrisk vård**

V1508-04470-34 ARN  
Vård och behandling

Behandling

En man har synpunkter på att en dotter får vänta länge på terapeutisk behandling vid en psykiatrisk mottagning. Dottern är labil och har gjort flera suicidförsök.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-04664-34 ARN Vård och behandling	Felaktig diagnos  En man har synpunkter på att en läkare vid en barn- och ungdomspsykiatrisk verksamhet ställt fel diagnos och agerat felaktigt i en rättegång när det gäller mannens son. Mannen önskar anmäla läkaren för tjänstefel.  Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Mannen önskar att ärendet överförs till IVO eftersom patientnämnden inte kan granska läkarens bedömning och agerande. Ärendet avslutas.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-04699-64 JMM Administrativ hantering	Fick inte läkarutlåtande  En man behövde läkarutlåtande till Försäkringskassan och vände sig till psykologmottagningen där han var aktuell patient för utredning. Från mottagningen hänvisades han till vårdcentralen, där han sedan träffade tre läkare med två månaders mellanrum, alltså sammanlagt under ett halvt år, utan att få något utlåtande. Efter ett halvt år hänvisades han åter till psykologmottagningen för att få sitt utlåtande.  Åtgärd: Förvaltningen har inte kunnat kontakta anmälaren då hen inte lämnat några kontaktuppgifter i sin anmälan. Ärendet avslutas utan utredning.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-04703-34 ARN Vård och behandling	Fel behandling  En man har synpunkter på att en läkare vid en öppen psykiatrisk mottagning beslutade om ett tvångsomhändertagande trots att det inte fanns några kriterier som var uppfyllda. Dessutom har läkare och mannen olika uppfattningar om dosen på ett läkemedel som mannen fått utskrivet från en annan läkare på samma mottagning.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-04737-42 JER Vård och behandling	Synpunkter på medicineringen  En kvinna har synpunkter på läkemedelsbehandlingen hon fått vid flera olika psykiatriska mottagningar.  Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då händelsen anmälts till Inspektionen för vård och omsorg. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-04855-34 ARN Vård och behandling	Behandling mot sin vilja  En kvinna har synpunkter på att hon inte får vara ifred från den psykiatriska vården. De skickar polis, ringer eller kommer hem till anmälaren. Kvinnan vill själv söka hjälp vid behov.



Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**

V1509-04885-49 HAP  
Patientjournal och  
sekretess

Vill reda ut oklarheter

Efter att ha tagit del av sin journal vid psykiatrin vill anmälaren reda ut den del frågor och oklarheter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**

V1509-04892-59 LAR  
Kommunikation

Försumlig tillsyn

Anmälaren har synpunkter på försumlig tillsyn av en kvinna. Kvinnan lämnades utan tillsyn och skadade då sig själv vilket lett till stort lidande för kvinnan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**

V1509-04896-59 LAR  
Övrigt

Synpunkter på händelser rörande vård och annat

Anmälaren framför att hon förlorat sitt arbete på grund av dålig behandling vid fysisk ohälsa, hon ifrågasätter att hon skickades till sjukgymnast och psykiatrisk kontakt. Anmälaren menar att hon varken behöver de kontakter hon haft eller behandlingen hon fått. Kvinnan framför att hon kräver sitt arbete tillbaka och att hennes problem är av praktisk karaktär, som mögel i bostaden.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**

V1509-04946-64 JMM  
Kommunikation

Bristande planering, får inte ut journal

En kvinna med kontakt på psykiatrisk mottagning förvägras få ut sin journal, och hon får inte klart för sig hur planeringen av vården ser ut. Planerade möten för samordnad individuell planering ställdes in på grund av sjukdom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**

V1509-04948-64 JMM  
Organisation och  
tillgänglighet

Ingen tar ansvar

En man som fått ny medicin på den psykiatriska mottagningen fick vänta flera månader på uppföljningsbesök trots att det var svårt att hitta lämplig dosering.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-05058-64 JMM Kommunikation	Illa bemött  En kvinna fick inte fram ett meddelande till enhetschefen om att hon troligen inte kunde gå på ett möte på kvällen. Hon upplevde sig illa bemött av den som svarade i telefonen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-05079-64 JMM Ekonomi	Blivit av med sina tillhörigheter  En mans tillhörigheter, inklusive alla kläder, hade försvunnit under en inläggning på den psykiatriska avdelningen, så han fick åka hem i sjukhuskläder. Patienten önskar ekonomisk ersättning för detta.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-05136-34 ARN Kommunikation	Klimatet inom psykiatrisk heldygnsvård  En anhörig till patient som vårdas inom psykiatrisk heldygnsvård har synpunkter på att klimatet mellan personal och patienter är dåligt. Några av personalen är nedlåtande mot patienterna och uttrycker åsikter högljutt. Det är en jargong bland personalen som inte är respektfull och professionell.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-05166-57 HEG Organisation och tillgänglighet	Svårigheter att nå psykiater  En man har kontakt med en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Han har nyligen påbörjat en behandling med nytt läkemedel, men uppföljning och kontakt med mottagningen brister. Han är bekymrad över biverkningar och dosjustering, men får inte kontakt med mottagningen eller läkaren. Han är frustrerad över situationen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-05215-34 ARN Kommunikation	Bemötande  En man har synpunkter på bemötandet från en läkare vid en psykiatrisk mottagning. Mannen anser att han under samtalet hånats, kränkts och upprörts över saker som läkaren framfört. De kom inte överens och mannen har tänkt på mötet med läkaren efteråt och mått mycket dåligt.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-04614-49 HAP Rådgivn/Inform/Hänv	Söker information om fakturor  Anmälaren sökte information om sina skulder hos vårdgivaren.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1508-04133-44 STE Kommunikation	Bristande bemötande  En kvinna ringer då hon i samband med en period på psykiatrisk klinik på ett bryskt sätt i ett läkarsamtal delgavs att "vi kan inte hjälpa dig". Därefter skrevs kvinnan ut. Kvinnan lider av en svår somatisk sjukdom som kräver kontinuerlig uppföljning och detta sätter hård press på henne.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1508-04161-34 ARN Organisation och tillgänglighet	Lång väntan på att få vård  En kvinna med suicidbenägenhet vände sig till en läkare vid en psykiatrisk mottagning där hon utlovades remiss för samtal till en annan mottagning. Nu har hon väntat sex månader och den nya mottagningen har informerat att hon måste vänta sex månader till innan hon får något samtal.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1508-04162-42 JER Kommunikation	Ovänligt bemötande vid efterfrågan av recept  En kvinna vårdas vid en psykiatrisk mottagning och kontaktade mottagningen för att få förnyat recept. Läkaren var på semester och kvinnan önskade att sköterskan skulle förskriva ett nytt recept. Sjuksköterskan var ovänlig och nekade detta och avslutade samtalet.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1508-04181-52 LÖW Omvårdnad	Slagen av medpatient  En kvinna vårdades på en psykiatrisk vårdavdelning. Där blev hon påhoppad av en medpatient som utdelade flera knytnävsslag i kvinnans ansikte. Medpatienten flyttades till en annan avdelning. Kvinnan har dock efter händelsen känt sig väldigt otrygg på avdelningen då personalen inte kan skydda henne.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1508-04184-57 HEG Organisation och tillgänglighet	Får ingen besökstid i psykiatri  En kvinna vände sig till en allmänpsykiatrisk mottagning för unga för att boka tid, men hänvisades då till att det krävdes en remiss från husläkare. Enligt mottagningens egen hemsida går det bra att göra en självanmälan via telefon och kvinnan är besviken över att hon inte är välkommen till mottagningen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1508-04280-57 HEG Kommunikation	Bristfälligt bemötande i slutenvårdspsykiatri  En man har under lång tid vistats i slutenvårdspsykiatri och är missnöjd med det bemötandet han fått och de behandlingar han genomgått. Han har nu fått behandling av en psykolog och känner sig helt frisk. Han har skulder till vården som han inte vill betala eftersom han fått felaktig behandling.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1508-04415-59 LAR Vård och behandling	Synpunkter på utebliven behandling  En man vill framföra klagomål på att han inte får behandling. Skälet till att han inte kan få behandling är enligt anmälaren en diagnos han har.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen avböjer yttrande då det står klart att överprövning av vårdens beslut ej kan göras via förvaltningen. Enligt mannens önskemål avslutas ärendet.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1508-04428-57 HEG Kommunikation	Kontaktad av läkare utanför tjänsten  En man är patient på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och har kontakt med en psykiater. Han blir kontaktad på telefon utanför arbetstid av läkaren som vill träffa honom privat. Mannen avböjer kontakt, men läkaren ringer några gånger.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1508-04547-49 HAP Organisation och tillgänglighet	Nekas valfrihet  Anmälaren nekade kontakt med psykiatrisk mottagning som uppger att den inte kan ta emot fler patienter, detta trots gällande valfrihet.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1508-04566-34 ARN Vård och behandling	Uteblivien terapi/läkemedel  En kvinna har haft kontakt med en psykiatrisk mottagning under flera år och har synpunkter på att hon endast fått läkemedel och så kallade stödsamtal. Hon har själv önskat att få terapeutisk behandling. I samband med att ett läkemedel sattes ut åkte läkare och behandlare på semester. Kvinnan fick utsättningssymtom som ingen upplyst henne om och när hon sökte hjälp ville ingen ta emot henne.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-04609-49 HAP Vård och behandling	Beviljas inte behandling  Anmälaren har under längre tid haft kontakt med psykiatrisk mottagning. Hon vill nu påbörja psykoterapeutisk behandling men mottagningen nekar henne sådan. Läkaren har remitterat henne till primärvården och nekar henne fortsatt behandling över huvud taget vid den specialiserade psykiatrin.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-04759-57 HEG Patientjournal och sekretess	Felaktigheter i journal  En man framför synpunkter på felaktigheter han funnit då han fått journalkopior från sin specialistläkare. Mannen önskar ändringar i journal och vill helst att texten raderas.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-04834-34 ARN Administrativ hantering	Nekas behandling  En man uppfattade vid ett besök inom psykiatrin att han skulle få en remiss till en annan psykiatrisk mottagning. När han senare kontaktar både den nuvarande vårdgivaren och den önskade, får mannen besked om att remissen inte har skickats utan finns hos chef för bedömning. Anmälaren känner sig lurad.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-04916-34 ARN Vård och behandling	Behandling och läkemedel  En kvinna har synpunkter på att hon inte fått någon basutredning eller vårdplan trots kontakt med psykolog på en psykiatrisk mottagning under ett år. Hon fick heller inte någon uppföljning efter att en läkare satt in ett läkemedel. Anmälaren har även sökt den behandlingsansvarige och enhetschef under en vecka, men ingen har ringt tillbaka.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-04918-34 ARN Patientjournal och sekretess	Får inte journalkopia  En kvinna har begärt att få ut journalkopia från olika verksamheter inom barn och ungdomspsykiatri. Hon har kontaktade två verksamheter i början på året men inget har hänt.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-04932-58 CRE Patientjournal och sekretess	Har inte fått ut önskad logglista  En kvinna framför att hon önskar kontaktat den psykiatriska öppenvårdsmottagning där hon är patient för att få ut en logglista. Trots upprepade kontakter har inget hänt.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-04937-64 JMM Patientjournal och sekretess	Journalhanteringsbrist  En man besökte den psykiatriska akutmottagningen och fick träffa en läkare. I journalen skrev läkaren att han var drogpåverkad vid besöket, men det finns inga prover eller annat som visar på något sådant. Anmälaren vände sig till vården och önskade få infört i journalen att han inte håller med om det som står, men förvägrades detta.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-04979-52 LÖW Vård och behandling	Inte fått behandling  En man har råkat ut för ett trauma för ett antal år sedan. Han har bett om att få gå i terapi men inget händer.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Brev inkommer eventuellt.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-04983-49 HAP Organisation och tillgänglighet	Lång väntan på utredning  Närstående berättade om en 21-årig kvinnas situation. Kvinnan hade tidigare fått psykiatrisk behandling i södra Sverige, både inom öppen och sluten psykiatrisk vård. Nu bodde hon i Stockholm tog kontakt med psykiatri. I för ett halvår sedan inleddes en psykiatrisk utredning. Nu ska kvinnan få vänta ytterligare ett halvt år innan en neuropsykiatrisk utredning ska påbörjas. Den närstående anser att detta är alldeles för lång väntetid.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-05014-42 JER Vård och behandling	Fel diagnos och läkemedelsbiverkan  En kvinna framför synpunkter på att läkaren på en psykiatrisk mottagning ställt fel diagnos och därmed har hon felmedicinerats.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-05118-34 ARN Administrativ hantering	Bristande rutiner  En anhörig till en man med en allvarlig psykisk sjukdom anser att en psykiatrisk klinik har bristande rutiner då vårdgivaren vid två tillfällen faxat en ansökan om fortsatt tvångsvård för sent till länsrätten. Detta har medfört att brodern, som inte har någon sjukdomsinsikt, släpptes fri.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-05132-34 ARN Administrativ hantering	Brister i hantering av intyg  En kvinna tar kontakt för sin son som har behandlats inom psykiatri i många år. Sonens behandlande läkare har skrivit ett intyg till Försäkringskassan som kvinnan ifrågasätter då hon anser att det som står i intyget inte stämmer överens med sonens tillstånd.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-05155-52 LÖW Kommunikation	Ovetande om diagnos  En kvinna har fått veta att hon fått en psykiatrisk diagnos utan att veta det. Hon vill ha en förklaring till detta.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-05167-34 ARN Vård och behandling	Har inte fått terapi, långt mellan läkarbesöken  En kvinna remitterades till en psykiatrisk mottagning efter en utredning och man påbörjade en medicinsk behandling. Hon har fått "prata av sig" med en mentalskötare men någon kognitiv beteende terapi, som föreslagits, kommer hon inte att få eftersom ingen på mottagningen har den kompetensen. Kvinnan har också synpunkter på att det går lång tid mellan hennes läkarbesök.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1509-05190-34 ARN Kommunikation	Kränkta av personal  En kvinna har synpunkter på att en mentalskötare inom psykiatrisk heldygnsvård kränkt henne genom att uppges att

hon aldrig kommer att bli frisk och aldrig lyckas med att genomföra någon utbildning. Kvinnan har nu begärt permission för att slippa träffa mentalskötaren som arbetar natt.

Åtgärd: Handläggning pågår

**Telefon -> Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**  
V1508-04586-34 ARN  
Patientjournal och sekretess

Journal/utredning

En anhörig har synpunkter på vad som skrivits om denne i en journal vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning och önskar att anteckningarna raderas. Personen är även kritisk till att dotter inte beviljas en neuropsykiatrisk utredning som en second opinion.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post**  
**Psykiatrisk vård**  
V1508-04176-64 JMM  
Övrigt

Synpunkter på psykiatriska vården

En kvinna har synpunkter på den psykiatriska vården.

Åtgärd: Uppmaning att kontakta förvaltningen har skickats till anmälaren, som inte hörts av. Ärendet avslutas utan utredning.

**E-post**  
**Psykiatrisk vård**  
V1508-04346-34 ARN  
Patientjournal och sekretess

Journal

En man har vårdats inom psykiatrisk heldygnsvård och har bitt vårdgivaren om att i första hand få gå igenom sin journal. Han har kontaktat både chefsjuksköterska och mentalskötare men efter tre veckor har han inte fått något besked.

Åtgärd: Förvaltningen kontaktar chef vid psykiatrisk enhet. Denna lovar att ordna så mannen får läsa sin journal. Mannen informeras om möjligheten att söka personligt ombud och får kontaktuppgifter till denne. Ärendet avslutas.

**E-post**  
**Psykiatrisk vård**  
V1508-04407-42 JER  
Rådgivn/Inform/Hänv

Frågor kring tvångsvård och medicinering

Anhörig till patient som vårdas under tvång på psykiatrisk klinik har flera frågor kring medicinering, lagstiftning, förvaltningsrätten och sekretess.

Åtgärd: Handläggning pågår.



<b>E-post</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1508-04451-34 ARN Rådgivn/Inform/Hänv	Önskar information om psykiatrisk vård  En man har kontakt med en privat psykiater som börjar bli till åren. Han undrar hur han ska göra för att bli patient vid en psykiatrisk mottagning. Han har varit till primärvården och de vill att han ska fylla i en hälsodeklaration innan de kan ta ställning till om de ska remittera vidare till specialistpsykiatrin.  Åtgärd: Mannen får information om primärvårdens ansvar när det gäller första linjens psykiatri och att han kan göra en egenanmälan till valfri psykiatrisk mottagning under förutsättning att hans besvär ska tas om hand inom specialistpsykiatrin. Mannen är nöjd med informationen och ärendet avslutas.
<b>E-post</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1508-04468-64 JMM Vård och behandling	Ingen tillgänglighet  En kvinna är missnöjd med den psykiatriska vården.  Åtgärd. Handläggning pågår
<b>E-post</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1508-04530-34 ARN Vård och behandling	För tidig utskrivning  En man har synpunkter på att anhörig ska skrivas ut från psykiatrisk heldygnsvård och skickas till ett hem för vård och boende. Den anhörige har tidigare vistats på detta boende och då haft suicidala tankar och rädsla. Vårdgivaren vill skriva ut anhörig trots att denne inte är färdigvårdad. Mannen undrar om läkaren kan anmälas för detta.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt kommunens uppdrag när det gäller att ordna boende. Mannen föreslås även kontakta chef vid stadsdel/kommun för att få ett beslut som kan överklagas till förvaltningsrätten.
<b>E-post</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1508-04537-42 JER Patientjournal och sekretess	Frågor om journaler, kallelse, recept  En kvinna vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och i samband med att mottagningen bytte vårdgivare uppkom problem med journalen. Kvinnan kallades till mottagningen två gånger för att redogöra för den sista tidens vård. Hon förstår inte varför. Vid kallelse kommer ett sms, får vården göra så undrar hon. En kallelse kom sen fredag eftermiddag och tiden måndag morgon passade inte. Kvinnan försökte nå mottagningen men lyckades inte. Vid efterfrågan om förnyat recept nekades hon detta då hon uteblivit från ett besök. Kvinnan upplever en frustration och har sjukhusvårdats på grund av detta bemötande och handläggning från mottagningen.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>E-post</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-04760-59 LAR Kommunikation	Oacceptabel vård  Anmälaren framför att vården på mottagningen blivit oacceptabel.  Åtgärd: Förvaltningen har inte lyckats att komma i kontakt med anmälaren, varför ärendet avslutas.
<b>E-post</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-04889-64 JMM Vård och behandling	Fick ingen behandling  En patient med kontakt på den psykiatriska kliniken behandlades med medicin men fick ingen fast läkarkontakt, ingen planerad uppföljning av behandlingen utan måste själv ringa för att det ska bli något.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-04890-42 JER Vård och behandling	Brister i medicinering och behandling  En kvinna upplever brister i vård och medicinering på en psykiatrisk klinik.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-04891-42 JER Vård och behandling	Brister i medicinering, uppföljning, samtalsstöd  Anhörig till en kvinna som vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning framför brister i medicineringen, uppföljning och i de samtalsstöd hon fått vid mottagningen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-05040-58 CRE Patientjournal och sekretess	Journaler är försvunna  En kvinna framför att patientjournalen från en psykiatrisk öppenvårdsmottagning försvunnit. Det gäller 30 år gamla journaler.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren hänvisas till journalarkivet, nuvarande vårdgivare samt till Inspektionen för vård och omsorg för att se om det finns beslut där för förvaring av journaler. Ärendet avslutas i befintligt skick.

<b>E-post</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-05061-34 ARN Vårdansvar	Samverkan med annan vårdgivare  En kvinna önskar rådgivning med anledning av att hon anser att vuxen son blir felbehandlad inom den psykiatriska vården. Vårdgivaren samverkar inte med beroendevården.  Åtgärd: Vid telefonsamtal med kvinnan framkommer det att hon haft ett mycket bra samtal med en överläkare vid en psykiatrisk enhet och att de kommit överens om hur planeringen för sonen ska se ut framöver och att samverkan med en beroendemottagning ska planeras. Kvinnan är nöjd och ärendet avslutas.
<b>E-post</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-05112-42 JER Vård och behandling	Brister vid uppföljning och förskrivning av medicin  En man nyligen diagnostiserad för ADHD vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och har påbörjat medicinering. Mannen hade ett inbokat telefonmöte med behandlingsansvarig läkare men läkaren glömde bort tiden. När medicinerna började ta slut kontaktade han mottagningen och lämnade meddelande med önskan om kontakt. Efter en tid lyckas han nå en receptionist som hälsade att ett recept fanns på apoteket och att dosen var höjd. Mannen blev aldrig informerad.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-05212-34 ARN Kommunikation	Bemötande  Anhöriga har synpunkter på hur deras dotter blev bemött av en läkare vid en psykiatrisk mottagning. Läkaren undrade, bland annat, om dottern hade en jobbig barndom, missbrukande föräldrar och konstaterade efter svar från dottern att hon inte hade något att skylla på, påstod därefter att föräldrarna kanske daltade för mycket med henne. Dottern kände sig kränkt och mädde mycket dåligt efter samtalet med denna läkare. Anhöriga vill inte att någon annan ska behöva träffa en läkare som har ett sådant bemötande.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-05266-64 JMM Vård och behandling	För mycket medicin och träff med för många läkare  En kvinna remitterades från vårdcentralen till psykiatriska mottagningen. Där fick hon onödigt mycket medicin och fick träffa flera olika läkare och berätta samma historier om och om igen.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>E-post</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-05113-42 JER Vård och behandling	Fel diagnos  En man vårdas vid en beroendemottagning för alkoholproblem och blev plötsligen misstänkt för att missbruka droger. Nu måste han komma till mottagningen och lämna urinprov. En orosanmälan är gjord till sociala myndigheterna. I journalen står noterat att han har vredesutbrott, detta stämmer inte enligt mannen och anhöriga. Han känner sig anklagad.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; E-post</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1509-04779-34 ARN Vård och behandling	Synpunkter på avslutad vård  En man har synpunkter på hur en läkare inom den psykiatriska vården hanterat den behandling han fick för 25 år sedan. Han önskar att förvaltningen granskar det intyg som en läkare skrev till socialtjänsten för att han skulle kunna få terapi och som innebar att terapin avslutades.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Efter samråd med anmälaren avslutas ärendet då förvaltningen inte har mandat att granska eller ha synpunkter skrivna intyg från 90-talet. Mannen är inte intresserad av svar från vårdgivaren. Ärendet avslutas.
<b>TANDVÅRD</b>	
<b>E-post -&gt; Skrivelse</b> <b>Tandvård</b> V1508-04535-28 ROS Vård och behandling	Komplikationer efter tandbehandling  En kvinna fick komplikationer efter en tandstenssanering. Hon blev svullen i ansiktet och i munnen och fick en intensiv smärta. Hon fick uppsöka akutmottagning och blev därefter sjukskriven. Kvinnan har kontaktat mottagningen och informerat om det inträffade men ingen har tagit kontakt med henne eller följt upp behandlingen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Tandvård</b> V1508-04118-28 ROS Vård och behandling	Ofullständig behandling av tandlossningssjukdom  En kvinna som under flera år haft problem med pågående tandlossningssjukdom anser att hon inte fått den vård hon är i behov av. Hon går på sina tider, sköter om tänderna efter alla de instruktioner hon fått, hon skickas mellan olika behandlare, men själv saknar hon en riktad behandlingsplan och

uppföljning. Hon mår mycket dåligt av situationen och har svårt att få ekonomin att gå ihop med alla behandlingar som hon bokas in på utan att nå något resultat. Hon är rädd att förlora sina tänder.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas på förvaltningen enligt anmälarens önskemål.

**Skrivelse**

Otrevligt bemötande av tandläkare

**Tandvård**

V1508-04222-28 ROS

Kommunikation

En kvinna hade tid för sin dotter hos tandläkaren. När de kom till mottagningen fick de veta att den ordinarie tandläkaren var sjuk och att de skulle få träffa en annan tandläkare. Tandläkaren var väldigt brysk i sitt bemötande och dottern blev därför osäker och rädd. När dottern inte vågade ta röntgenbilder blev tandläkaren än mer otålig och sa att han inte hade tid med sådant gnäll och ansåg att hon som var sex år borde klara av det som treåringar klarar av. Dottern fick därefter uppsöka en annan mottagning då hon vägrade att gå tillbaka till samma tandläkare. Där fick hon träffa en pedagogisk och tålmodig tandläkare som kunde laga två hål på dottern. Modern anser att man borde kunna kräva att tandläkare som ska arbeta med barn har en pedagogisk utbildning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**

Garanti på tandreglering

**Tandvård**

V1508-04343-28 ROS

Ekonomi

En man behandlades med tandreglering under barn- och ungdomstandvården. Tandregleringen avslutades för tre år sedan och då såg resultatet bra ut. Men nu har tänderna börjat flytta på sig och bettet har förändrats. Även retentionstråden som ska fixera tänderna har gått sönder vid ett flertal tillfällen. Mannen anser att han borde få göra om behandlingen inom garantin.

Åtgärd: Kontakt med anmälaren. Information om tandvårdsenhetens anvisningar gällande tandregleringsbehandling. Behandlingsansvaret gäller i ett år efter avslutad behandling, därefter får patienten själv betala för önskade korrigeringar. Vid tillfogad skada av behandlingen gäller patientförsäkringen. Anmälaren har därefter inte återkommit varför ärendet avslutas.

<b>Skrivelse</b>	Problem med tandprotes
<b>Tandvård</b>	
V1508-04448-28 ROS Vård och behandling	En kvinna har synpunkter på en tandprotes som utfördes för två år sedan. Tandprotesen skulle fästa på tänder som hon inte trodde då var tillräckligt friska för att klara av tandprotesens krok. Kort efter fick hon ta bort tänderna.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b>	Synpunkter på bemötande
<b>Tandvård</b>	
V1508-04493-28 ROS Kommunikation	En kvinna har synpunkter på bemötandet på den mottagning hon går på. Enligt kvinnan så följer inte mottagningen den överenskommelse de ingått, då kvinnan har speciella behov kring behandlare och behandling, vilket har gjort kvinnan mycket besviken.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b>	Avgift för uteblivande
<b>Tandvård</b>	
V1508-04551-28 ROS Ekonomi	En man har synpunkter på att han fick betala 500 kronor för en tid som han ringde återbud till samma dag.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b>	Borttagning av tand
<b>Tandvård</b>	
V1509-04751-28 ROS Vård och behandling	En man fick en tand borttagen i underkäken. När han bytte tandläkare fick han veta att det fanns en sämre tand som borde ha tagits bort istället och att den tand som tagits bort kunde man ha lagat. Det innebär att han nu kommer att bli av med två tänder istället för en.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b>	Karensperiod gick förlorad
<b>Tandvård</b>	
V1509-04960-28 ROS Ekonomi	En kvinna fick ett kostnadsförslag från sin tandläkare. Hon försökte därefter att få kontakt med sin tandläkare då hon hade frågor kring kostnadsförslaget och alternativa behandlingar. Då kvinnan inte fått någon kontakt trots upprepade försök, hinner karensperioden att gå ut, vilket får

ekonomiska konsekvenser.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**

Ofullständig tandbehandling

**Tandvård**

V1509-05051-28 ROS

Vård och behandling

En kvinna fick en tandbro som under en längre period satt lös utan att tandläkaren upptäckte det. Kvinnan påtalade själv vid flera tillfällen att hon upplevde det som om tandbron glappade när hon tuggade, men tandläkaren fann inget fel. Några år efteråt fann man att tandbron satt löst och stödtänderna hade blivit karierade. Kvinnan anser att hon blivit felbehandlad då tandläkaren inte upptäckt skadan tidigare.

Åtgärd: Ärendet är utrett vid Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Vid kontakt med anmälaren framkommer det att inkomna handlingar är för kännedom. Ärendet avslutas.

**Skrivelse**

Felbehandling

**Tandvård**

V1509-05053-28 ROS

Vård och behandling

En kvinna fick en tand lagad med ett material som hon är överkänslig mot. Det resulterade i att hon därefter blev tvungen att ta bort tanden.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**

Nekad tandreglering

**Tandvård**

V1509-05202-28 ROS

Vård och behandling

En man undrar varför han nekades tandreglering trots att han har stora besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse**

Svårt att få korrekt tandprotes

**Tandvård**

V1508-04145-28 ROS

Vård och behandling

En kvinna har fått en protes utförd av tandläkare i folktandvården, men hon är missnöjd eftersom hon inte tycker att protesens passar. Trots påpekanden till tandläkaren får hon ingen ändring.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b>	Felbehandlad på tandvårdsklinik
<b>Tandvård</b>	
V1508-04337-28 ROS Vård och behandling	<p>En kvinna känner sig felbehandlad på en tandvårdsklinik. Hon var på en rutinkontroll och det upptäcktes då att hon hade en sprucken lagning som måste fyllas. Detta gjordes, men behandlingen misslyckades och måste göras om på nytt. Under behandlingen fastande en rotfil i tandroten, som fortfarande sitter kvar. Besvären med tanden har fortsatt och kvinnan har också drabbats av en inflammation. Enligt en annan tandläkare är tanden i så dåligt skick att den bör tas bort. Kvinnan är missnöjd med att hon behandlats i fyra månader utan resultat, till en kostnad av 4 000 kronor. Hon önskar pengarna tillbaka.</p> <p>Åtgärd: Kontakt med anmälaren. Enligt önskemål avslutas ärendet på förvaltningen för vidare utredning vid patientförsäkringen.</p>
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b>	Nekad landstingsfinansierad behandling
<b>Tandvård</b>	
V1508-04307-28 ROS Ekonomi	<p>En kvinna har fått sina tänder förstörda på grund av strålning i syfte att behandla cancersjukdom. Kvinnan fick påbörja implantatbehandling och var lovad en ny behandling före sommaren. Kvinnan har nu fått ett brev där hon fått veta att hon inte är berättigad till landstingsfinansierad tandvård.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b>	Komplikationer efter ingrepp
<b>Tandvård</b>	
V1508-04487-28 ROS Vård och behandling	<p>En kvinna skulle ta bort en visdomstand och har därefter fått komplikationer. Hon har inte fått någon information om biverkningar innan ingreppet och hon önskar ersättning för sina utlägg.</p> <p>Vårdgivaren vill inte uppge sitt försäkringsbolag.</p>



---

	Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b>	Garanti på tandreglering
<b>Tandvård</b>	
V1508-04299-28 ROS Ekonomi	En kvinna som fått tandregleringsbehandling har synpunkter på att tänderna har börjat flytta på sig.  Åtgärd: Förvaltningen har inte lyckats att komma i kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.
<b>E-post</b>	Rotfil kvar i tandrot, ersättning?
<b>Tandvård</b>	
V1508-04585-28 ROS Ekonomi	En kvinna har fått veta att en rotfil gick av i tandroten under en rotbehandling. En inflammation uppstod och kvinnan fick äta antibiotika. Hon har kontaktat mottagningen vid ett flertal tillfällen för att efterhöra om försäkringen, men ingen har återkommit i den frågan. Hon har däremot fått veta att hon remitterats till specialistmottagning för fortsatt behandling, men kvinnan vill veta vem som kommer att betala.  Åtgärd: Förvaltningen informerar om patientförsäkringen löf. Ärendet avslutas.
<b>E-post</b>	Synpunkter på bemötande och nekad remiss
<b>Tandvård</b>	
V1509-04724-28 ROS Kommunikation	En man har synpunkter på att tandläkaren inte lyssnade till de tandproblem han framförde och nekade honom en remiss till specialist.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren kontaktar själv klinikchefen och framför sina synpunkter. Återkommer vid behov, ärendet avslutas.
<b>E-post</b>	Uteblivna kallelser
<b>Tandvård</b>	
V1509-04862-28 ROS Administrativ hantering	En man har synpunkter på att han inte blivit regelbundet kallad till undersökning.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då skrivelse inte inkommit avslutas ärendet.

<b>E-post</b>	Garanti på tandreglering
<b>Tandvård</b>	
V1509-05055-28 ROS Ekonomi	En man fick behandling med tandreglering under barn- och ungdomstandvården. Idag är han vuxen och har fått veta att han har en sned käke som eventuellt beror på tandregleringen. Anmälaren undrar över eventuell ersättning/garanti.  Åtgärd: Förvaltningen informerar om att det inte finns någon garanti på tandreglering. Informerar om patientförsäkringen. Ärendet avslutas.
<b>E-post</b>	Illa behandlad av tandvården
<b>Tandvård</b>	
V1509-05161-28 ROS Kommunikation	En man undrar hur han kan gå vidare med en anmälan då han blivit illa behandlad av tandvården.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>GERIATRIK</b>	
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b>	Brister i uppföljning vid stroke
<b>Geriatrik</b>	
V1508-04336-52 LÖW Vård och behandling	En man som drabbats av stroke anser att han fått bristfällig eftervård vid den geriatriska klinik som han vårdats vid.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b>	Förkomna tandproteser
<b>Geriatrik</b>	
V1509-04692-52 LÖW Ekonomi	En dement man hamnade på en geriatrisk vårdavdelning. Vid inskrivningen var hans gode man närvarande och påpekade för mottagande sköterska att i muggen fanns mannens löständer. Sköterskan svarade att man skulle lägga dem i lite vatten. Några dagar senare var löständerna borta. Gode mannen vill ha ersättning då han anser att hans huvudman inte kan lastas med tanke på hans demens.  Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse**      Inte meddelat hemtjänst om utskrivning

**Geriatrisk**

V1509-04777-58 CRE  
Vårdansvar  
En man ringer för en väns räkning. Vännen har vårdats på en geriatrisk vårdavdelning och blev utskriven för en tid sedan. Patienten blev avsläppt utanför sitt hus utan möjlighet att ta sig in själv. Hemtjänsten var inte informerad om patientens hemkomst.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post**

Övermedicinerad, ramlade på avdelningen

**Geriatrisk**

V1508-04231-42 JER  
Vård och behandling  
En dement kvinna med ryggsmärtor sjukhusvårdades på en geriatrisk klinik och smärtlindrades med starka mediciner. Anhöriga noterade omgående en förändring i kvinnans personlighet, medvetande och motorik, men personalen och läkaren lyssnade inte. Efter en veckas vård hände det anhöriga befarade, kvinnan ramlade och slog i huvudet. Transport med ambulans och fortsatt vård på ett akutsjukhus krävdes.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**SPECIALISTVÅRD**

**E-post -> Skrivelse**      Feldiagnosticerad och otrevligt bemött

**Specialistvård**

V1508-04269-62 MEL  
Vård och behandling  
En kvinna har synpunkter på att hon feldiagnosticerats av en hudläkare samt att hon bemötts på ett otrevligt sätt. När kvinnan påtalat att diagnosen inte stämmer har läkaren förnekat att han satt den.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse**      Får inte behålla sin läkare

**Specialistvård**

V1509-04850-64 JMM  
Vård och behandling  
En man fick inte önskad medicin av läkaren på specialistenheten. När han önskade en viss medicin avslogs det av läkaren som dessutom inte ville ha honom kvar och hänvisade honom till husläkaren. Anmälaren vet att om han går till husläkaren kommer det att resultera i remiss till specialist.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>E-post -&gt; Skrivelse</b>	Komplikationer efter underlivsoperation
<b>Specialistvård</b>	
V1509-04698-57 HEG Vård och behandling	<p>En kvinna genomgick en underlivsoperation, men fick komplikationer efteråt och tvingades till en ny operation. Hon är ledsen och besviken över att det inte gått bra. Hon ifrågasätter den första operationen.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som menade att denna komplikation ibland inträffar i samband med operationen. Anmälaren är besviken över det kortfattade svaret, men önskar avsluta ärendet.</p>
<b>E-post -&gt; Skrivelse</b>	Avbokad operation
<b>Specialistvård</b>	
V1509-05015-62 MEL Vård och behandling	<p>En kvinna var på bedömning vid en ögonklinik och fick en tid för operation. När hon skulle träffa kirurgen inför operationen meddelade han att kvinnan inte behövde opereras och avbokade operationen.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>E-post -&gt; Skrivelse</b>	Tillgänglighet
<b>Specialistvård</b>	
V1509-05023-34 ARN Organisation och tillgänglighet	<p>En man har synpunkter på att han inte får boka in en eftermiddagstid på en rehab-mottagning. Han har skrivit till enhetschef och förklarat varför han behöver en eftermiddagstid men chef har svarat att de är fullbokade och att några andra tider inte fanns. Mannen går därefter förbi mottagningen, ser en skylt där det framgår att det finns lediga tider. Han gick dit och bokade tid på eftermiddagen.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>E-post -&gt; Skrivelse</b>	Bemötande och behandling
<b>Specialistvård</b>	
V1509-04753-64 JMM Kommunikation	<p>En kvinna var missnöjd med bemötandet och behandlingen på specialistenheten.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>

---

<b>Skrivelse</b>	Kommunikation mellan vårdenheter
<b>Specialistvård</b>	
V1509-04775-44 STE Vårdansvar	En kvinna skriver efter att ha besökt både primärvård och akutvård och upplevt dålig kommunikation mellan de olika vårdgrenarna. Akutvården hade inte kunnat få fram medicinska fakta från primärvården utan undersökningar hade fått göras om med förlängd väntan som följd.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b>	Brister i bemötandet
<b>Specialistvård</b>	
V1509-04769-58 CRE Kommunikation	En kvinna framför synpunkter på att läkaren på en specialistmottagning varit otrevlig.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b>	Synpunkter på bemötande och professionalitet
<b>Specialistvård</b>	
V1508-04540-59 LAR Kommunikation	En kvinna framför att hon bemöttes illa i samband med en operation. Hon framför också att behandlingen var obehaglig och när hon påtalade detta avfärdades det. Anhörig har efter händelsen kontaktat mottagningen angående händelsen och blivit oprofessionellt och illa bemött av både sjuksköterska och läkare.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b>	Komplikationer efter operation, nonchalant bemött
<b>Specialistvård</b>	
V1508-04549-62 MEL Vård och behandling	En kvinna har synpunkter på att hon drabbats av komplikationer efter en operation, i form av en blödning, ett varande operationssår och att hennes navel fått ett förändrat utseende. När kvinnan kontaktat en läkare på sjukhuset angående detta har hon blivit mycket otrevligt bemött och nonchalerad. På en närakut har man sedan konstaterat en infektion och ordinerat antibiotika.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse</b>	Bristande hantering av komplikationer
<b>Specialistvård</b>	
V1509-04704-59 LAR Kommunikation	Anmälaren är kritisk till hur verksamheten hanterade en situation där komplikationer uppstod efter en operation. Kvinnan behövde uppsöka vård på grund av infektion och handen opererades fyra gånger vid akutsjukhus för att få bukt med komplikationerna. Anmälaren ifrågasätter verksamhetens rutiner, avtal med landstinget och varför skadan inte rapporterades enligt lex Maria.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Anmälan är gjord till samtliga nämnda instanser. I anmälan har bifogats kommunikering med mottagningen där de besvarat anmälarens frågor rörande skadan och lex Mariaanmälan. Anmälaren får besked om att en handläggning vid förvaltningen inte bedöms tillföra något och önskar därmed skriftligt svar på vad förvaltningen inte kan utreda. Anmälaren erhåller ett sådant och ärendet avslutas.
<b>Skrivelse</b>	Bollat mellan olika vårdcentraler
<b>Specialistvård</b>	
V1509-04618-64 JMM Vårdansvar	En kvinna bollades mellan olika vårdcentraler efter operation med efterföljande komplikationer. Hon fick inte nödvändig rehabilitering, och brist på sjukintyg gör att hon blir utan pengar i fyra månader.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b>	Remiss sändes aldrig från specialist
<b>Specialistvård</b>	
V1509-04665-57 HEG Vård och behandling	En man med symtom från rygg, ben och fötter har remitterats runt i vården, det har varit stora svårigheter att ställa korrekt diagnos. Ortopeden i specialistvården avsåg att remittera patienten för fysiologisk undersökning, men remissen blev aldrig skriven och mannen är arg för att han fick vänta förgäves på kallelse.  Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**

Patientavgifter

**Specialistvård**

V1509-04735-52 LÖW

Ekonomi

En kvinna besökte en ortopedspecialist och hade 100 kronor kvar att betala tills hon skulle erhålla frikort. När hon endast ville betala 100 kronor krävde läkare att hon skulle betala fulla avgiften för besök hos specialist vilket kvinna till slut gjorde. Hon har i efterhand tagit kontakt med läkaren och krävt åter överskjutande belopp. Kvinna har nu sett att läkare skrivit på sin hemsida att han sagt upp sitt avtal med landstinget med omedelbar verkan. Ett läkarbesök kostar numera 500 kronor.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**

Får inte ut journal

**Specialistvård**

V1509-05059-62 MEL

Patientjournal och sekretess

En kvinna har synpunkter på att hon inte får ut kopior på sin journal. Från mottagningen har man meddelat att det bytt journalsystem och därför inte kan få ut hennes journal.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**

Vilseledande information

**Specialistvård**

V1509-04820-58 CRE

Kommunikation

En kvinna framför synpunkter på vilseledande information inför ett gynekologiskt ingrepp på en specialistmottagning. Kvinnan blev informerad att ingreppet hon skulle genomgå var en lätt operation som medför ingen eller lätt smärta. Anmälaren anser att mottagningen undanhåller och förtiger information då hon hade fruktansvärda smärtor och hon vet att de flesta patienter får kraftig smärta. Dessutom har operationen inte hjälpt henne vilket hon inte heller informerades om.

Åtgärd: Handläggning pågår.

---

<b>Skrivelse</b>	Komplikationer efter operation och medicinering
<b>Specialistvård</b>	
V1508-04303-49 HAP Vård och behandling	Anmälaren genomgick operation i näsan. Då läkaren skulle ta bort tamponaderna uppstod kraftig blödning och senare även andra komplikationer som orsakade förändringar i näsan. Läkaren ordinerade även medicin som orsakade biverkningar, trots att anmälaren gett information om att hon hade känslig mage.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b>	Skrevs ut utan planering
<b>Specialistvård</b>	
V1509-04824-64 JMM Vårdansvar	En man skrevs ut från sjukhuset utan planering för fortsatt nödvändigt stöd i hemmet.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b>	Synpunkter på behandling och komplikationer
<b>Specialistvård</b>	
V1508-04539-59 LAR Vård och behandling	Anmälaren beskriver att läkaren sydde igen såret efter en operation. Detta trots att kvinnan fått information om att detta inte skulle göras för att det var bäst för läkningen. Hon fick en infektion och såret behövde öppnas och senare sys ihop igen. Kvinnan anser att hon felbehandlats och att detta lett till psykiskt, fysiskt och ekonomiskt lidande.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b>	Brister i undersökning och uppföljning vid skada
<b>Specialistvård</b>	
V1509-04722-58 CRE Vård och behandling	En mamma framför synpunkter på brister i utredning och uppföljning av dotterns handskada vid besök på en barnortopedisk mottagning. Läkaren ansåg inte att skadan behövde följas upp med något återbesök och lyssnade inte på mamman. Det visar sig att dottern har en ligamentskada och att en operation är nödvändig. Anmälaren ifrågasätter läkarens handläggning.  Åtgärd: Handläggning pågår.



<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b>	Läkare tar emot fastighet som gåva av patient
<b>Specialistvård</b>	
V1509-05062-30 CAL Patientjournal och sekretess	En kvinna uppger att en läkare som hon går till inom specialistvården har fått en fastighet som gåva av henne. Hon ångrar detta och känner sig lurad av läkaren.  Åtgärd: Informerar om patientnämndens uppdrag och verksamhet och Inspektionen för vård och omsorg. Informerar även om gällande rätt.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b>	Får inte vård enligt vårdgarantin
<b>Specialistvård</b>	
V1509-05154-30 CAL Organisation och tillgänglighet	Anmälaren har väntat på behandling sedan hösten 2014. Han remitterades till specialistmottagning för specificerad behandling men kallelse uteblev. Mannen tog kontakt och informerades om en omorganisation som lett till att annan enhet hos vårdgivaren övertagit utförandet av behandlingen. Dock uteblev kallelse även från den enheten. Han kontaktar Vårdgarantikansliet som hänvisar mannen att själv kontakta andra möjliga vårdgivare och beskedet att inget händer om han inte agerar själv. Mannen har synpunkter på hanteringen och hänvisas då till patientnämndens förvaltning.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b>	Misslyckade operationer, bristande uppföljning
<b>Specialistvård</b>	
V1508-04295-62 MEL Vård och behandling	En kvinna har synpunkter på att hennes dotter, som genomgått flera fotoperationer inte blivit bra efter operationerna och drabbats av komplikationer. Uppföljningen har också varit bristfällig och dottern har inte kallats till återbesök, utan har själv fått ligga på för att få komma på besök.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b>	Komplikationer efter operation
<b>Specialistvård</b>	
V1508-04581-57 HEG Vård och behandling	En man har frågor om sin hustrus gynekologiska vård inom specialistvården. Kvinnan genomgick en rutinoperation, men komplikationer tillstötte och kvinnan vårdades under flera dagar på vårdavdelning. Sedan skrevs hon ut till hemmet, mannen menar att det var för tidigt och hon var tagen efter operationen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse**

Fel spiral

**Specialistvård**

V1509-05090-42 JER

Vård och behandling

En kvinna fick spiral insatt vid en gynekologisk specialistmottagning. Flera biverkningar uppkom, bland annat upphörde menstruationen. Olika utredningar och blodprov togs och huvudet röntgades. Senare framkom det att hon fått fel spiral. Kvinnan är orolig att hon inte kan bli gravid.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse**

Make fick inte tolka

**Specialistvård**

V1509-04943-49 HAP

Kommunikation

Maken följde med sin hustru till ögonläkaren. Hustrun var i behov av tolk och paret var inställda på att maken skulle tolka. Läkaren avvisade mannen som tolk och mötet mellan läkaren och patienten blev lidande av att de hade svårt att förstå varandra.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse**

Borde skicka påminnelse

**Specialistvård**

V1509-04663-49 HAP

Administrativ hantering

Anmälaren hade kontakt med vårdgivare inom rehabilitering. Efter en inledande kontakt fick han en tid för återbesök långt fram i almanackan. Det långa mellanrummet mellan besöken gjorde att han glömde tiden. Han vill att vårdgivaren skickar påminnelse.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse**

Behandling hos fysioterapeut

**Specialistvård**

V1509-04872-57 HEG

Vård och behandling

En kvinna gick till fysioterapeut för rehabilitering efter en knäoperation. Fysioterapeuten diagnostiserade en snedhet i ryggen som han behandlade med en manuell teknik och kvinnan fick stora besvär efter behandlingen. Kvinnan ifrågasätter varför hon alls behandlades eftersom hon inte blivit ordentligt undersökt. Hon har också upptäckt att journaldokumentationen är felaktig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post**

Nekad fortsatt behandling

**Specialistvård**

V1509-05022-55 SKA  
Vård och behandling

En kvinna framför att hon blivit nekad fortsatt behandling vid sin vårdcentral. Kvinnan har upprepade gånger drabbats av urinvägsinfektioner men har nu fått besked från vårdcentralen att de inte tar hand om patienter med urinvägsinfektioner. Kvinnan är upprörd och vill fortsätta träffa den läkare hon har träffat tidigare och som hon känner.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post**

Nekas operation för åderbråck

**Specialistvård**

V1508-04534-62 MEL  
Vård och behandling

En kvinna som lider av åderbråck och har ont av dessa har synpunkter på att hon på en specialistmottagning fått beskedet att man inte kan få en landstingsfinansierad operation av åderbråck om man inte har köttår på benen orsakade av åderbråcket. Hon har fått beskedet att en privat operation kostar 23 000 kronor.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om att det finns möjlighet att få en operation bekostad av landstinget om man har åderbråck som orsakar medicinska besvär och att hon skulle kunna vända sig till vården för en ny bedömning. Anmälaren har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

**E-post**

Har inte fått begärda journalkopior

**Specialistvård**

V1508-04293-62 MEL  
Patientjournal och sekretess

En man har synpunkter på en läkare som inte lämnat kopior på mannens journal, trots att han bett om det upprepade gånger.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post**

Problem efter ryggoperationer

**Specialistvård**

V1509-04823-59 LAR  
Vård och behandling

Anmälaren nämner problem efter ryggoperationer. Hon efterfrågar också rätt blankett.

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

att kontakta patientförsäkringen och beskriver att hon fortfarande rehabiliteras, och att hon har uppföljningstid till mottagningen. Hon har fått information om att händelsen har rapporterats/lex Mariaanmäls. Ärendet avslutas

**E-post**

Bristande tillgänglighet

**Specialistvård**

V1509-05210-52 LÖW

Organisation och tillgänglighet

En man har problem med ett knä och hans husläkare skickade en remiss till en specialistklinik. Denna specialistklinik bekräftade att de mottagit remiss. Det har nu gått fyra månader och mannen har vid flera tillfällen försökt att komma i kontakt med mottagningen med han får inget svar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post**

Medicinering gav biverkningar

**Specialistvård**

V1509-05329-42 JER

Vård och behandling

En man medicinerades av urolog och kort efter påbörjad medicinering fick han svåra biverkningar. Mannen kontaktade mottagningen men fick aldrig kontakt med läkaren. Efter flera månader har han kvarstående symtom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post**

Felaktigt besked från gynekolog

**Specialistvård**

V1508-04553-62 MEL

Vård och behandling

En kvinna fick beskedet att hon var gravid eller hade fått missfall av en gynekolog. Hon blev mycket skärrad av beskedet. Hon blev sedan uppringd och informerad om att detta inte stämde - tre tester hade visat fel. Kvinnan fick ingen ursäkt och upplevde det hela som mycket oprofessionellt skött.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan nöjer sig i nuläget med att klagomålet registreras och återkommer vid behov. Ärendet avslutas.

---

<b>E-post</b>	Bristande hygien
<b>Specialistvård</b>	
V1509-04652-52 LÖW Omvårdnad	En kvinna undrar vart hon kan vända sig för att påtala att det var dålig hygien på en specialistmottagning.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.
<b>E-post</b>	Missade kallelser
<b>Specialistvård</b>	
V1509-05086-59 LAR Administrativ hantering	Anmälaren som haft cellförändringar framför att kallelser för regelbunden uppföljning på mottagningen glömts bort två gånger. Första gången talade hon med sin läkare som sade att det inte får hända. Att inte kallas oroar kvinnan som undrar hur hon kan göra för att inte bli bortglömd.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b>	Bristande kompetens, lång väntetid
<b>Specialistvård</b>	
V1508-04204-62 MEL Vård och behandling	En man har synpunkter på att en ögonundersökning tog över två timmar, en undersökning som normalt tar max en halvtimme. Mannen förbereddes för undersökningen, men läkaren tog sedan in flera andra patienter och mannen hänvisades flera gånger tillbaka till väntrummet. När det väl var dags för undersökningen visste inte läkaren hur undersökningsutrustningen fungerade. En sköterska från en annan mottagning fick tillkallas och väntetiden förlängdes ytterligare. Mannen upplevde mottagningen som oorganiserad och bemötandet som oprofessionellt och vill veta hur man går tillväga för att byta mottagning.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att det råder valfrihet inom vården och han har möjlighet att byta mottagning. Mannen nöjer sig med att klagomålet registreras. Ärendet avslutas.

---

<b>E-post</b>	Inte levt upp till god och säker vård
<b>Specialistvård</b>	
V1509-05164-58 CRE Vårdansvar	En mamma framför synpunkter på att en specialistmottagning inte levt upp till kraven på en god och säker vård. Vid hennes sons operation på mottagningen så gjordes ingen ID kontroll på barnet, vårdpersonalen hade inga namn/titelskyltar, det gjordes ingen kontroll av diagnos och vad som skulle utföras. Efter operationen var det ingen övervakning av patienten. Anmälaren arbetar själv inom sjukvården och anser inte att det ska gå till på detta vis.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte inhämta yttrande i ärendet. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.
<b>E-post</b>	Frågor om ortopedisk operation
<b>Specialistvård</b>	
V1508-04268-57 HEG Rådgivn/Inform/Hänv	En man har frågor om handkirurgisk operation.  Åtgärd: Vid telefonkontakt framgår att mannen fått sina frågor besvarade av vården. Ärendet avslutas.
<b>E-post</b>	Ingen tar ansvar för uppföljning
<b>Specialistvård</b>	
V1509-05208-62 MEL Vårdansvar	En kvinna som uppsökt en specialistmottagning och där fått ett läkemedel har synpunkter på att läkaren inte tagit ansvar för att följa upp läkemedelsbehandlingen. Hon har också synpunkter på att man inte genomfört några undersökningar.  Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> E-post** Bristande information om hörapparater

**Specialistvård**

V1508-04531-49 HAP  
Kommunikation Enligt anmälaren uppgav hörselmottagningen att den endast kunde erbjuda en sort av det av landstingets upphandlade utbud av hörapparater.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**KOMMUNAL VÅRD**

**E-post -> Skrivelse** Bristande vård och behandling

**Kommunal vård**

V1508-04230-52 LÖW  
Vård och behandling En vuxen son anser att det kommunala boendet och konsulterande läkaren brister i vården av hans mamma. Anmälares mamma är multisjuk med bland annat kotförskjutningar som vållar svåra smärtor. Sonen anser att hans mamma inte får någon hjälp med smärtlindring eller sjukgymnastik.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse** Juridisk fråga

**Kommunal vård**

V1509-04812-44 STE  
Patientjournal och sekretess En vän till en familjen där en medlem har omhändertagits för vård har ombetts ta reda på orsaken till omhändertagandet. Fullmakt finns inte.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse** Bristande omvårdnad

**Kommunal vård**

V1508-04157-52 LÖW  
Omvårdnad En kvinna på ett äldreboende glöms bort av nattpersonalen och glider ur sin säng. Morgonpersonalen upptäcker kvinna liggandes på golvet. Kvinna skickas in till sjukhus för kontroll av eventuella frakturer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse** Bristande behandling

**Kommunal vård**

V1508-04290-44 STE  
Vård och behandling En kvinna kontaktar då hon fått vänta på vård av en allvarlig komplikation efter en höftoperation. Kvinnan vistades på ett korttidsboende och hennes symptom tolkades inte rätt, läkare tillkallades inte trots hennes önskan och först efter ett par

---

	dagar och byte av sjuksköterska skickades hon till sjukhus med propp i lungan.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b>	Kommunal vård
<b>Kommunal vård</b>	
V1508-04408-44 STE Kommunikation	En dotter ringer för sin mamma. Dottern hade vid ett besök hos mamman planerat för en utflykt men detta hindrades med olika argument av sjuksköterskan.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b>	Bristande personlig omvårdnad
<b>Kommunal vård</b>	
V1508-04431-44 STE Omvårdnad	Anhöriga till åldrig kvinna på särskilt boende beskriver en undermålig personlig hygien med bristande fotvård.
	Åtgärd: Anmälan överförs enligt överenskommelse med anhörig till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.
<b>Skrivelse</b>	Bristande behandling
<b>Kommunal vård</b>	
V1508-04478-44 STE Vård och behandling	En dotter skriver för sin avlidna mamma. Mamman var placerad på ett särskilt boende och dottern har flera kritiska synpunkter på den vård som gavs. Mamman medicinerades för hård mage vilket medförde komplikationer och bröt även armen som under lång tid inte blev röntgad och läkte snett.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b>	Hjälpmiddel ej utskrivet
<b>Kommunal vård</b>	
V1509-04827-44 STE Vård och behandling	En kvinna skriver för sin make. Maken vårdas på ett särskilt boende och skall enligt genomförandeplanen få promenader. Maken är rullstolsburen och han behöver en påhängsmotor för att den som kör rullstolen skall orka med rullstolen i den terräng som omger boendet. Han beviljas inte detta av boendet.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
	Fullmakt för att ta del av journaler



**Telefon -> Skrivelse****Kommunal vård**

V1509-04982-42 JER

Vård och behandling

En kvinna har synpunkter på att hon trots fullmakt från sin mor inte får information om moderns läkemedel eller får ut begärda journalkopior på ett äldreboende. Dottern tror inte modern får sin behovsmedicin.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post**

Kommunal vård

**Kommunal vård**

V1509-05087-44 STE

Omvårdnad

En dotter skriver för sin åldriga mor. Förhållandena på mammans äldreboende är inte bra.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**HABILITERING****E-post -> Skrivelse**

Tolkärende

**Habilitering**

V1508-04165-30 CAL

Kommunikation

En kvinna har blivit lovad av Tolkcentralen att inte anlita ett visst tolkbolag vid tolkförmedling för hennes del. Trots detta löfte har hon återigen blivit inbokad med detta tolkbolag.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse**

Dålig kvalitet på teckentolkar

**Habilitering**

V1508-04348-30 CAL

Kommunikation

En kvinna har klagomål på teckentolkar och anser att de inte håller godtagbar kvalitet. Hon anser att detta måste kvalitetssäkras.

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

**E-post -> Skrivelse**

Nekad behandling

**Habilitering**

V1508-04371-52 LÖW

Vård och behandling

En mamma kontaktar förvaltningen då hon anser att en habiliteringsenhet inte uppfyller det de har lovat.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse</b>	Får inte teckentolk
<b>Habilitering</b>	
V1509-04726-30 CAL	En kvinna har inte fått teckentolk till samtalsterapi.
Kommunikation	Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b>	Får inte teckentolk
<b>Habilitering</b>	
V1509-04803-30 CAL	En man har inte fått teckentolk till ett hembesök med ett larmföretag, detta trots att tolk har beställts ett par veckor i förväg.
Kommunikation	Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b>	Nekad behandling
<b>Habilitering</b>	
V1508-04316-52 LÖW	En mamma har synpunkter på en habilitering som inte uppfyller vad det har lovat.
Vård och behandling	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Brev inkommer.
<b>E-post</b>	Bemötande i receptionen
<b>Habilitering</b>	
V1509-04623-34 ARN	En kvinna som arbetar vid en daglig verksamhet har synpunkter på att en anställd som svarar i telefon vid en habiliteringsverksamhet har ett avvisande förhållningsätt när hon ger information. Denna information har dessutom visat sig vara felaktigt.
Kommunikation	Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan föreslås kontakta chef för att informera om bemötandet. Ärendet avslutas därmed.
<b>ÖVRIG VÅRD</b>	
<b>E-post -&gt; Skrivelse</b>	Frågor om medicinering
<b>Övrig vård</b>	
V1509-05019-42 JER	En man har frågor om medicinering vid ögonsjukdom.
Vård och behandling	Åtgärd: Handläggning pågår.

---

<b>E-post -&gt; Skrivelse</b>	Missnöjd med resultat av operation
<b>Övrig vård</b>	
V1509-05145-49 HAP Vård och behandling	Anmälaren är missnöjd med resultat av operation. Det uppstod ett ärr. Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse</b>	Oklar sakframställan
<b>Övrig vård</b>	
V1508-04143-52 LÖW Övrigt	En man har synpunkter på en läkare. Åtgärd: Anmälaren kontaktas för att få mera information om vad ärendet handlar om. Det framkommer dock att anmälaren är förvirrad. Ingen vidare åtgärd. Ärendet avslutas.
<b>E-post -&gt; Skrivelse</b>	Ambulans larmades inte ut
<b>Övrig vård</b>	
V1508-04229-57 HEG Vård och behandling	En kvinna ramlade och bröt foten när hon var ute på en lekplats. SOS Alarm larmade inte ut en ambulans utan kvinnan fick hjälp av sin bror till sjukhus. Hon är besviken och missnöjd med hanteringen. Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse</b>	Otrevligt bemötande av ambulanspersonal
<b>Övrig vård</b>	
V1508-04402-57 HEG Kommunikation	En kvinna har kraftiga komplikationer i form av buksmärta och kramper efter en operation för några år sedan. Hon behöver kraftig smärtlindring då hon får kramperna, ibland klarar hon smärtlindringen själv, ibland behövs transport till sjukhus. Vid ett tillfälle då hon kontaktade ambulans fick hon ett otrevligt bemötande och ett ifrågasättande av hennes önskemål om stark smärtstillande medicin, ambulansen åkte utan att hon följde med. Hon är kritisk till bemötandet och vägran att ge smärtlindring. Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse</b>	Illa bemött

**Övrig vård**

V1509-05165-64 JMM  
Kommunikation

En man bemöttes nonchalant av läkaren på specialistmottagningen. Läkaren talade om att patienten bara inbillade sig att han hade problem.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**

Skrivelse om läkemedel

**Övrig vård**

V1508-04291-62 MEL  
Vård och behandling

En man har inkommit med en oklar skrivelse rörande läkemedel.

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

**Skrivelse**

Söker fortsatt rehabilitering

**Övrig vård**

V1509-04621-44 STE  
Vårdansvar

God man skriver för sin huvudman som behöver fortsatt rehabilitering efter en misshandel för tre år sedan. Den vårdgivare som har rehabiliterat honom under lång tid avslår nu ny begäran.

Åtgärd: Telefonsamtal med god man. Det framkom att god man redan hade tagit de kontakter förvaltningen hade kunnat föreslå och att man nu avvaktade en bedömning via Försäkringskassan om vård utomlands. Ärendet vid nämnden avslutades efter överenskommelse.

**Skrivelse**

Otrevligt bemött av ambulanspersonal

**Övrig vård**

V1509-04785-57 HEG  
Kommunikation

En nyförlöst kvinna fick en mycket kraftig blödning hemma och kontaktade ambulans. Hon blev nonchalant bemött och uppmanad att duscha trots att hon knappt kunde stå på benen, ambulansbesättningen ville inte ta med henne till sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse</b>	Fraktur missades på röntgenmottagning
<b>Övrig vård</b>	
V1508-04319-62 MEL Vård och behandling	<p>En kvinna har synpunkter på att en röntgenmottagning inte upptäckt en fraktur på hennes finger. Kvinnan har lidit av smärtor och har fått konstaterat att fingret har vuxit ihop fel.</p> <p>Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid mottagningen, som beklagar de besvär som patienten beskriver. Efter att ha tagit emot anmälan har man eftergranskat röntgenbilderna och konstaterar att det kan skönjas en oregelbundenhet på platsen där en fraktur sedan identifierades. Man skriver också att alla frakturer inte syns i det akuta läget utan framträder först när läkningsprocessen startat. Man har registrerat patientens anmälan i verksamhetens avvikelssystem och hanterat ärendet enligt fastställda rutiner. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.</p>
<b>Skrivelse</b>	Otrevlig chaufför
<b>Övrig vård</b>	
V1509-05085-52 LÖW Kommunikation	<p>En man med funktionshinder har synpunkter på en chaufför som utförde en sjukresa. Mannen har tidigare bett om att få slippa åka med aktuell chaufför men råkat ut för honom på nytt.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b>	Bristande sekretess
<b>Övrig vård</b>	
V1509-04678-57 HEG Patientjournal och sekretess	<p>En kvinna blev kallad till screening för cancer. Provtagningsmaterialet var för en annan patient, namn och personnummer fanns angivet. Kvinnan är orolig över att felaktiga provsvar hamnar hos fel patient.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>

**Telefon -> Skrivelse** Vårdgaranti fungerar ej

**Övrig vård**

V1509-04817-30 CAL

Organisation och tillgänglighet

Anmälaren har väntat på behandling sedan hösten 2014. Han remitterades till specialistmottagning för specificerad behandling men kallelse uteblev. Mannen tog kontakt och informerades om en omorganisation som lett till att annan enhet hos vårdgivaren övertagit utförandet av behandlingen. Dock uteblev kallelse även från den enheten. Han kontaktar Vårdgarantikansliet som hänvisar mannen att själv kontakta andra möjliga vårdgivare och beskedet att inget händer om han inte agerar själv. Mannen har synpunkter på hanteringen och hänvisas då till patientnämndens förvaltning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse** Bristande rådgivning

**Övrig vård**

V1509-04897-44 STE

Kommunikation

En kvinna anmäler att hon är mycket missnöjd med den rådgivning hon fick från en sköterska på sjukvårdsupplysningen. Kvinnan som hade mycket ont av sitt navelbräck frågade om hon skulle åka akut till sjukhuset men det tyckte inte sköterskan utan hon tyckte att hon skulle vänta till efter helgen. Kvinnan fick sedan mer ont och blev tvungen att åka in akut och där gjorde man genast en operation av navelbräcket.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse** Uppmanats skriva på kontrakt, annars avslutas vård

**Övrig vård**

V1509-04697-44 STE

Vård och behandling

En man hör av sig angående sin fru, som får näringsdropp tre gånger i veckan inom ramen för avancerad sjukvård i hemmet (ASIH). Hon har dock minskat i vikt och man vill nu utöka till dropp fem gånger i veckan. Kvinnan vill behålla nuvarande omfattning och har uppmanats skriva på ett behandlingskontrakt om att få dropp fem gånger i veckan. Om hon inte gör detta kommer vården att avslutas.

Åtgärd: Handläggning pågår

**E-post** Fråga om intyg

**Övrig vård**

V1508-04241-62 MEL  
Rådgivn/Inform/Hänv

En man undrar vad som ingår i det intyg för emigration som finns listat under avgiftsbelagda intyg i landstingets regelverk.

Åtgärd: Mannen har informerats om att det i avgiften ingår ett läkarbesök med en enklare undersökning samt själva intyget. Om det krävs mer avancerade undersökningar eller provtagningar får man betala extra för dessa. Ärendet avslutas.

**E-post** Valfrihet avseende ambulanstransport

**Övrig vård**

V1508-04342-57 HEG  
Rådgivn/Inform/Hänv

En man har frågor om ambulanstransport och fritt vårdval av akutmottagning.

Åtgärd: Vid telefonkontakt informeras anmälaren om att ambulansbesättningen efter den medicinska bedömningen kör patienten till det akutsjukhus som har den medicinska vård som patienten behöver. I annat fall körs till närmaste akutsjukhus, men patienten kan alltid önska att bli körd till ett särskilt sjukhus. Anmälaren är nöjd och ärendet avslutas.

**E-post** Trött på vården

**Övrig vård**

V1508-04497-64 JMM  
Vård och behandling

En man är missnöjd med läkarna och behandlingen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

---

<b>E-post</b>	Bristfällig information
<b>Övrig vård</b>	
V1509-04635-52 LÖW Kommunikation	En kvinna har synpunkter på information som hon läst hos en vårdgivare. Hon anser att informationen är felaktig och undrar vart hon kan vända sig.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b>	Vill anmäla vårdgivare
<b>Övrig vård</b>	
V1509-04669-62 MEL Övrigt	En kvinna vill anmäla flera vårdgivare.
	Åtgärd: Då kvinnan inte gått att nå och heller inte själv återkommit, trots uppmaning att ta kontakt, avslutas ärendet.
<b>E-post</b>	Ekonomi- patientavgifter
<b>Övrig vård</b>	
V1508-04206-52 LÖW Ekonomi	En anmälare har synpunkter på patientavgifter som vederbörande måste betala trots att hon bott i landet i flera decennier.
	Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post</b>	Önskar hjälp av förvaltningen med omvårdnad
<b>Övrig vård</b>	
V1508-04372-42 JER Övrigt	En man boende på gruppboende önskar hjälp från förvaltningen att få mer omvårdnad i samband med ryggskada.
	Åtgärd: Handläggning pågår.



---

<b>E-post</b>	Bristfällig information om hörapparater
<b>Övrig vård</b>	
V1508-04410-49 HAP Kommunikation	Anmälaren uppfattade att informationen om utbudet av hörapparater är bristfällig.  Åtgärd: Förvaltningen informerade om de hörapparater som Stockholms läns landsting upphandlat. Anmälaren informerades även om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren hörde inte vidare av sig. Ärendet avslutas.
<b>E-post</b>	Fråga om avgift för röntgen
<b>Övrig vård</b>	
V1508-04505-49 HAP Rådgivn/Inform/Hänv	Anmälaren frågar om han ska betala patientavgift även för röntgenundersökning, även om han strax tidigare betalat patientavgift för läkarbesök. Läkaren remitterade till undersökning med röntgen.  Åtgärd: Informerade att det numera kostar att genomgå röntgenundersökning, även om man redan betalat patientavgift strax innan vid vårdcentral och därifrån fått remiss om röntgenundersökning. Ärendet avslutas.
<b>E-post</b>	Fråga om möjlighet till vård i annat landsting
<b>Övrig vård</b>	
V1508-04552-49 HAP Rådgivn/Inform/Hänv	Anmälaren ställer fråga om det finns möjlighet till vård i annat landsting.  Åtgärd: Förvaltningen informerar att denna möjlighet finns. Ärendet avslutas.

<b>E-post</b>	Utebliven vårdcoach och otrevligt bemötande
<b>Övrig vård</b>	
V1509-05064-59 LAR Organisation och tillgänglighet	<p>Anmälaren framför att en vårdcoach inte dök upp till ett planerat möte vid akutsjukhus. Han fick hjälp av receptionist att söka någon i aktuellt team men fick inget svar. Några dagar senare blev anmälaren uppringd av teamet som erbjöd en ny tid. Dock var den som ringde otrevlig och ovillig att lyssna på anmälares beskrivning av vad som hade hänt. Anmälaren känner sig inte trygg med hanteringen och avstod ny tid trots att han är i behov av tjänsten.</p> <p>Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har varit i kontakt med ansvarig för vårdcoacherna som inte tillhör sjukhuset utan landstinget. Han har fått både förklaring och ursäkt och önskar därför att ärendet avslutas.</p>
<b>E-post</b>	Önskar uppgifter om tidigare vårdkontakter
<b>Övrig vård</b>	
V1509-05173-59 LAR Rådgivn/Inform/Hänv	<p>Anmälaren har försökt att få uppgifter om vilka kontakter han haft inom hälso- och sjukvården via webbtjänst. När det visade sig saknas önskar han hjälp med hur han kan få tag på denna information.</p> <p>Åtgärd: Informerar om landstingets genensamma vårdregister (Hälso- och sjukvårdsförvaltningens personuppgiftsombud) och möjligheten att begära ut ett registerutdrag för sina besök inom vården. Lämnar adress och telefonnummer. Ärendet avslutas.</p>
<b>E-post</b>	Felaktig diagnos, önskar tillgång till journal
<b>Övrig vård</b>	
V1509-05189-58 CRE Vård och behandling	<p>En mamma framför att hon sökt vård med dottern ett flertal gånger. Läkarna har ordinerat inhalationsbehandling då de trodde hon hade astma. Det framkom senare att dottern hade kikhosta. Mamman önskar ta del av patientjournalen och undrar hur hon kan gå tillväga.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>

**E-post**

Frågor kring spärrar

**Övrig vård**

V1509-05267-30 CAL

En man har frågor kring om det finns någon central funktion att vända sig till när man vill införa spärrar.

Rådgivn/Inform/Hänv

Åtgärd: Informerar att det inte finns någon sådan funktion, utan man får vända sig till varje vårdgivare. Ärendet avslutas.