

## **Anmälan av inkomna ärenden under tiden 2013-05-11 – 2013-08-16**

### **Ärendet**

Ärendet innehåller förteckning över inkomna ärenden under rubricerad period d v s efter den föregående förteckningen som presenterades vid nämndsammanträdet den 4 juni 2013.

Nyinkomna ärenden den aktuella perioden var totalt 1.220 varav 412 skriftliga, 679 per telefon och 129 e- post ärenden.

En sammanfattning av huruvida ärendena har minskat eller ökat från föregående år kommer att utdelas vid sammanträdet.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom  
Förvaltningschef

### **Bilaga:**

1. Förteckning över inkomna ärenden under tiden 2013-05-11 – 2013-08-16



**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**V1308-03495-62 MEL  
Vård och behandling

Oupptäckt skada och inflammation på akuten

En kvinna hör av sig angående sin åldrige och dementa far som föll på sitt äldreboende och skickades till sjukhus. Där syddes ett sår och mannen skickades tillbaka till äldreboendet. Mannen var dock mycket dålig och skickades till sjukhuset igen efter några dagar. Då upptäcktes att mannen hade brutit nacken och hade en njurbäckeninflammation, vilket man missat vid det första sjukhusbesöket.

Åtgärd: Skriftlig anmälan väntas.

**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**V1308-03407-52 LÖW  
Kommunikation

Bristande information

En pappa klagar över att han inte blivit informerad av en läkare som ordinerade sömnmedel åt mannens lilla son. Sonen bor växelvis hos vardera förälder och mamman hade tagit barnet till en läkare som skrivit ut sömnmedlet på mammans begäran.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**V1307-03036-59 LAR  
Vård och behandling

Magsmärtor togs ej på allvar

En gastricbypassopererad kvinna besöker två skilda akutmottagningar för magsmärtor och skickas hem med magkatarrsmedicinering. Detta trots att hon påtalar att hon opererats och att eventuell komplikation kan ses via röntgen. Kvinnan besöker även en vårdcentral i ett annat ärende och har då mycket ont vilket hon framför. Får till svar att tiden ej var bokad för magsmärtor, hänvisas till att ta kontakt med opererande sjukhus. Fick där genast läkartid och remiss till undersökningar. Kvinnan blir uppringd på väg från röntgen och kallad till operation av inklämt bräck. Kvinnan skriver för att belysa hur illa bemött hon blev vid akutmottagningar och vårdcentral, på grund av att hon inte såg "tillräckligt dålig ut".

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**V1307-03212-42 JER  
Kommunikation

Inte lyssnad till vid fel läkemedelsbehandling

En man vårdades vid en hematologisk avdelning och medicinerades mot blodcancer. Efter tre kurer ansåg två sjuksköterskor att behandlingen var klar. Mannen stod på sig då kuren skulle ges i tre dagar till. Tillslut lyssnade sköterskorna. Mannen anser att detta är en allvarlig brist när ansvarig personal inte kan hantera läkemedel på ett säkert sätt.

Åtgärd: Handläggning pågår

<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1307-03247-58 CRE Administrativ hantering	Vård inom vårdgarantin  En man framför frågor och synpunkter gällande vård inom vårdgarantin, han har av sin husläkare blivit remitterad till två olika specialister. Remiss 1 är skickad till en ortopedisk specialistmottagning, han har därifrån fått besked att väntetiden är 4-5 månader. Vid kontakt med mottagningen hänvisar de till en broschyr gällande vårdgarantin alternativt till vårdcentralen. Remiss 2 är skriven i mitten av juli till en hjärtmottagning, anmälaren har ännu inte fått bekräftelse eller kallelse. Anmälaren ifrågasätter om det får gå till på detta vis.  Åtgärd: Anmälaren kontaktad, får information om vårdgarantikansliet gällande remiss 1. Överenskommer att han själv kontaktar mottagningen gällande remiss 2. Anmälaren återkommer vid behov, ärendet avslutas.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1307-03286-28 ROS Rådgivn/Inform/Hänv	Beröm till akutsjukhus  En man operades för sin aortaklaff på akutsjukhus. Han mår bra och är innerligt tacksam för den förstaklassiga och framgångsrika vård han fått.  Åtgärd: PaNf informerar om att synpunkterna kommer att vidarebefordras till akutsjukhuset för kännedom. Ärendet avslutat.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1307-03327-52 LÖW Omvårdnad	Brister i omvårdnaden  En äldre man hamnade på sjukhus. På akuten skulle personalen ta tempen på honom och tog därför bort hans hörapparat som nu är borta. Hans dotter önskar hjälp av förvaltningen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1308-03450-44 STE Sekreteress och journal	Bristande journalföring  En kvinna som behandlas av flera olika specialister på ett akutsjukhus har problem med att journaluppgifter inte är införda korrekt. Detta äventyrar hennes vård och behandling när läkarna skall ordinera läkemedel och uppgifterna är felaktiga.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1305-02374-42 JER Vård och behandling	Försvunnen läkemedelslista, utan mediciner  En cancersjuk man sjukhusvårdades på grund av stopp i katetern. Han vårdades och medicinerades mot

nervsmärtorna sedan tidigare av ASIH. Mannens läkemedelslista försvann på akuten vilket innebar att han blev utan mediciner i flera dagar på vårdavdelningen. Mannen och anhöriga vädjade men ingen lyssnade eller hade tid. Den säng han fick var för kort så han tvingades att ligga med böjda ben, vilket var plågsamt med anledning av skelett metastaserna. Mannen nekades att gå på toaletten och hänvisades att använda blöja. Hela vårdtiden upplevdes förnedrande. Mannen avled dagen efter hemkomsten från sjukhuset.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1306-02966-52 LÖW  
Vård och behandling

Komplikationer

En man opererades för blindtarmsinflammation. Han fick ett smärtgenombrott efter operationen och fick då mera smärtlindrande och lugnande medicin. Därpå hamnade anmälaren på intensivvården på grund av svårigheter med andningen. Sjukhuset har utrett händelsen men anmälaren har inte fått något resultat.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1307-03284-28 ROS  
Vård och behandling

Fel diagnos - opererad i onödan

En kvinna blev opererad på akutsjukhus för tarmvred med sex stycken så kallade titthål, men under operationen visade det sig att det inte var tarmvred. Kvinnan har nu sex missprydande ärr på magen som hon känner att hon fått helt i onödan.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om LÖF. Ärendet avslutat.

**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1308-03364-52 LÖW  
Organisation

Lång väntan med mera

En man är kritisk till att få vänta i över 17 timmar på att bli opererad. Dessutom tycker han att han fått ett fult operationsärr vilket han inte hade fått om läkaren hade valt en annan operationsteknik.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1308-03381-42 JER  
Vård och behandling

Läkemedelsbiverkan

En man sökte vård på en akutmottagning för ont i ett ben och ryggen. Läkaren förskrev antiinflammatorisk medicin och remitterade för njurröntgen, undersökning visade njursten. Husläkaren förnyade senare receptet och efter en tid

insjuknade mannen med magsmärtor. Undersökning visade hål på tarmen samt inflammerad galla. Operation krävdes. Är detta en läkemedelsbiverkan undrar han.

Åtgärd: Efter kontakt med anmälaren framkommer det att anmälan är gjord till IVO, inspektionen för vårdanalys samt patientförsäkringen LÖF, Läkemedelsförsäkringen och konsumentrapport Läkemedelsverket. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1308-03410-57 HEG  
Organisation

Lång väntan på åtgärd för handskada

En man remitterades för behandling till handkirurgisk klinik. Efter röntgenundersökning och flera läkarbesök fick han information per brev om att kliniken inte kan ta emot honom alls och han hänvisades till annan mottagning. Mannen är besviken över att han inte fått den informationen direkt utan väntat i tron att han skulle få tid för åtgärd.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1308-03400-52 LÖW  
Organisation

Lång väntan på behandling

En har lovats en operation för ett år sedan denna har skjutits upp vid ett par tillfällen. Mannen är orolig för sitt hälsa tillstånd och har tröttnat på att vänta.

Åtgärd: Hänvisar honom till vårdgarantikansliet. Han är välkommen åter vid behov.

**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1307-03301-58 CRE  
Ekonomi

Önskar hjälp med reskostnader, remissfrågor

En kvinna framför att hon önskar hjälp från förvaltningen gällande reskostnader för operation i annat landsting. Anmälaren har även synpunkter på remisshanteringen i samband med detta.

Åtgärd: Handläggare på förvaltningen kontaktade patientvägledare på sjukhuset samt handläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen i ärendet. Ny remiss skrevs och patienten fick sina resekostnader betalda. Ärendet avslutas i befintligt skick.

**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1308-03374-52 LÖW  
Kommunikation

Bristande information med mera

En man hade brutet sitt knä och vill klaga på bristande information rörande vården och ordinationer han fått.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1308-03398-44 STE Vård och behandling	Vägras undersökning  En man som fått ett känselbortfall i hela underkroppen med påverkan på blåsa och tarm nekans undersökning på akutmottagning. Bortfallet ökar succesivt och balans och gång är kraftigt påverkat.  Åtgärd: Rekommenderar öppen specialistläkarmottagning alternativt vårdcentral för remiss.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1305-02417-52 LÖW Vård och behandling	Nekad behandling  En kvinna har fått en delad magmuskel efter flerbarnsbörd. Den delade magmuskeln ger smärta och obehag och är dessutom missprydande. Kvinnan önskar hjälp då sjukvården anser att hennes besvär är av kosmetisk art.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1305-02381-57 HEG Sekretess och journal	Får inte ut journal från förlossning  En kvinna fick ett sent missfall. Då kvinnan efterfrågade journalen blev läkaren irriterad och frågade vad kvinnan skulle med den till. Sjuksköterskan svarade kvinnan att de inte kunde skriva ut journaler och hänvisade till patientnämndens förvaltning.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1307-03156-58 CRE Vård och behandling	Missat dotterns höftproblematik  Föräldrarna till en 1½ årig flicka framför synpunkter på att dotterns medfödda höftfel inte upptäcktes innan hemgång från BB. Anmälarna undrar hur vården kunnat missa detta.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1308-03491-57 HEG Vård och behandling	Bristfällig smärtlindring med ryggbedövning  En kvinna fick bristfällig smärtlindring av ryggbedövning under sin förlossning och har haft smärta och domningar i rygg och ben efteråt. Hon menar att ryggbedövningen inte utfördes på rätt sätt. Läkaren fick göra om flera gånger och till slut kallades en annan läkare in.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1306-02842-58 CRE Vård och behandling	Brister i uppföljning  En man framför att han blivit lovad uppföljande undersökningar i juni månad på en specialistmottagning på ett sjukhus. Han har ännu inte fått någon tid för undersökning och enligt mottagningen finns inga tider bokade.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1307-03209-28 ROS Administrativ hantering	Ägodelar försvunna från avliden  En kvinna avled på akutsjukhus samma dag hon inkom med ambulans. Personalen återlämnade ett armband och en ring. Maken påtalade att en armbandsklocka och att vigselringen saknades, men enligt personalen fanns inte dessa smycken registrerade. Han kontaktade verksamhetschefen som skulle återkomma i ärendet, men har så inte gjort. Mannen befarar att det är någon på sjukhuset som har satt detta förfarande i system.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1305-02605-55 SKA Vård och behandling	Behandlad utan bedövning  En man skriver för sin flickvän och har synpunkter på att flickvännen blev behandlad utan bedövning vid en öron- näsa- halsmottagning och ansåg också att bemötandet var otrevligt.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1308-03436-52 LÖW Organisation	Lång väntan  En kvinna är kritisk till att hennes mamma fick vänta i fjorton timmar på akutmottagningen innan hon var färdigbehandlad för att åka hem igen. Den långa väntan berodde på att röntgenavdelningen var underbemannad och det bara fanns en läkare som kunde analysera röntgenplåtarna. Anmälaran anser att det är oacceptabelt.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1305-02294-58 CRE Organisation	Lång väntetid, brister i informationen  En mamma framför klagomål på den långa väntetiden samt utebliven information på en barnakutmottagning på ett sjukhus. Hon anser det oacceptabelt att det tar över 10 timmar för en sjuk 1½ åring att få träffa en läkare och ännu längre innan alla undersökningar är klara.  Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på kliniken. Av yttrandet framgår att verksamhetschefen

kontaktat anmälaren per telefon och beklagat upplevelsen samt tackat för inkomna synpunkter. Den fortsatta utvecklingen på mottagningen diskuterades. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon är nöjd med samtalet. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

**E-post -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1306-02960-62 MEL  
Vård och behandling

Nekad att byta läkare och nekad vård

En kvinna som fått vård vid en klinik på ett sjukhus, ville byta läkare då hon saknade förtroende för läkaren och blev nonchalant bemött. Kvinnan nekades att byta läkare och avslutades vid kliniken.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1308-03526-62 MEL  
Vård och behandling

Missad diagnos

En man har klagomål på att ett akutsjukhus inte upptäckte en diagnos, trots att han var inlagd på sjukhuset under en tid och därefter återkom igen akut och blev undersökt. Först när mannen uppsökte ett annat sjukhus upptäcktes diagnosen och han blev där opererad akut.

Åtgärd:

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02643-52 LÖW  
Vård och behandling

Vård och behandling

En ung man hamnade på sjukhus på grund av svåra epileptiska kramper. Hans tillstånd gick inte att rädda och han avled senare på sjukhuset. Ärendet har varit föremål för en Lex Mariagranskning. Mannens mor önskar utredning av patientnämndens förvaltning.

Åtgärd: Mamman informeras om att en eventuell utredning hos förvaltningen inte leder till något ytterligare då PaNf ej få ha medicinska synpunkter. Anmälaren informeras om möjligheten att vända sig till LÖF. Ärendet avslutas.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1307-03249-42 JER  
Vård och behandling

Komplikation efter ryggbedövning

En kvinna fick ryggbedövning/epidural i samband med förlossning. Förlossningen gick bra men dagen efter uppkom huvudvärk men kvinnan fick ändå gå hem. Successivt tillkom svår huvudvärk och efter fyra dygn fick kvinnan behandling med bra effekt. Kvinnan framför synpunkter på lång väntan för handläggning och brister i omvårdnaden då hon tvingades dela frysäl med sitt nyfödda barn.

Åtgärd: Handläggning pågår.



<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1305-02507-52 LÖW Kommunikation	Bristande bemötande  Föräldrarna till ett barn med bristande immunförsvar sökte vård på en akutmottagning. Där möttes dom av en nonchalant sjuksköterska och läkare som enligt mamman inte förstod den allvarliga situationen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1306-02687-52 LÖW Kommunikation	Dåligt bemötande av liten pojke  En pappa till en liten pojke är kritisk till en sjuksköterskas bemötande. Denna hade en brysk attityd gentemot pojken och föräldrarna. Pojken behövde inhalera och hade tidigare under dagen fått göra det och det hade inte varit några problem. Denna aktuella sköterska tryckte inhalationsmasken över pojkens ansikte. Pojken drabbades av panik. Pappan vill inte att andra föräldrar och barn ska råka ut för samma sak.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1306-03032-59 LAR Kommunikation	Svårt besked lämnas utan omtanke och uppföljning  En kvinna beskriver ett förlopp mellan 2005 och 2013. I beskrivningen anges 13 punkter som fel, varav tre berör bedömningar inför och i nära samband med ett barns födelse och tio berör andra brister. Bristerna avser avsaknad av psykosocialt stöd, hur besked lämnades, information som inte lämnades och hänvisningar till annan instans eller annat stöd som inte gjordes. Händelserna i kombination med det bristande omhändertagandet har givit stora konsekvenser för familjens ekonomi och hälsa. Familjen har nu fått ta del av de insatser som de efterfrågade och som de borde ha fått tidigare. Kvinnan är mån om att händelserna anmäls i en sammanhängande beskrivning.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1307-03052-58 CRE Kommunikation	Brister i läkarens bemötande  En anhörig framför synpunkter på brister i läkarens bemötande av patientens föräldrar vid ett utskrivningssamtal på en barnklinik. Föräldrarna känner sig ifrågasatta och förtroendet för sjukvården har skadats. Anmälaren ifrågasätter tillvägagångssättet.  Åtgärd: Handläggning pågår.

- Skrivelse  
Akutsjukhus**  
V1307-03316-52 LÖW  
Vårdansvar
- Ingen tar ansvar
- Pappan till ett litet barn med funktionshinder anser att ingen tar ansvar för att avlasta familjen och för att samordna de medicinska insatserna som barnet behöver.
- Åtgärd: Handläggning pågår.
- Skrivelse  
Akutsjukhus**  
V1305-02297-28 ROS  
Ekonomi
- Ersättning för försvunnen protes
- En man var inlagd på akutsjukhus och hans fru lade mannens protes på sängbordet innan hon gick hem på kvällen. Under natten skickades mannen till intensivvårdsavdelningen och på morgonen gick det inte att finna protesen. Mannen önskar ersättning för den försvunna protesen.
- Åtgärd: Handläggning pågår.
- Skrivelse  
Akutsjukhus**  
V1305-02307-58 CRE  
Vård och behandling
- Fördröjd diagnos, brister i utredning
- En man framför synpunkter på brister i utredning vid inläggning på en vårdavdelning. Mannen vårdades på grund av misstänkt hjärtmuskelinflammation. Då mannen har släktingar med sköldkörtelproblematik påtalades detta, vid senare provtagning visade det sig att han hade onormala värden. Anmälaren ifrågasätter den felaktiga diagnosen.
- Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare på kliniken som beklagar att sköldkörtelprov inte togs. Av yttrandet framgår att blodprov visat på förhöjda värden gällande hjärtproteiner vid tre provtagningstillfällen, patienten fick därför diagnosen hjärtmuskelinflammation. Dessa värden kan inte enbart förklaras med att patienten har en ökad ämnesomsättning. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att han önskar att ärendet avslutas.
- Fördröjd diagnos, provsvarshantering
- Skrivelse  
Akutsjukhus**  
V1305-02314-58 CRE  
Vård och behandling
- En man framför synpunkter på att han trots ett flertal kontakter med olika instanser i sjukvården inte fått rätt diagnos förrän efter 1½ månad.
- Åtgärd: Svar har inkommit från chefläkaren samt överläkare och tillika patientsäkerhetsläkare på sjukhuset som beklagar patientens upplevelse. Av yttrandena framgår att patienten lades in på sjukhuset på grund av hjärtflimmer och att det under vårdtillfället togs blodprover som visade förhöjda värden. Patienten fick behandling samt uppföljning på specialistmottagningen ordnades. Patienten tackas även för de förslag han framfört gällande hur prover är markerade i patientjournalen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att han fortfarande anser att blodprover borde tagits tidigare. Överenskommer att ärendet avslutas i befintligt skick.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**V1305-02445-58 CRE  
Omvårdnad

## Brister i tillsyn

En son framför synpunkter för pappans räkning på brister i tillsyn vid inläggning på en vårdavdelning på ett sjukhus. Pappan vårdades på sjukhuset under 14 dagar. Vid vårdtillfället var pappan förvirrad, han lämnade sitt rum och lyckades öppna en dörr till en nödutgång och föll ner för en trappa, vilket resulterade i blåmärken och smärtor men ingen fraktur. Den aktuella dörren hade ingen plastkåpa över låsvredet vilket gjorde att den var lätt att öppna enligt sonen. Anmälaren önskar en översyn av patientsäkerheten utifrån händelsen.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefläkare samt från överläkare som beklagar händelsen samt tackar anmälaren för att han påpekat brister. Av yttrandena framgår händelseförloppet samt de riskförebyggande åtgärder som vidtagits. Händelsen är rapporterad som en vårdavvikelse, sjukhusets säkerhetsavdelning är vidtalad för att installera varningslampa vid dörröppning, och plastkåpa på låsvredet är ditsatt. Chefläkaren informerar även att en Lex Maria anmälan kommer att göras då patienten utsattes för risk för allvarlig vårdskada. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**V1305-02482-44 STE  
Organisation

## Lång väntan på vård

En dotter skriver med anledning av en Lex Mariautredning av hennes avlidna mor. Familjen hade fått löfte om att framföra sina synpunkter till chefläkaren i samband med att anmälan skulle skickas till socialstyrelsen. Familjen kontaktades aldrig och den efterfrågade journalen kom dem aldrig till del.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**V1305-02483-49 HAP  
Vård och behandling

## Ifrågasätter utskrivning och byte av respirator

Patienten är avliden. Anmälaren ifrågasätter en utskrivning från sjukhuset strax innan patienten avled. Anmälaren ifrågasätter också ett byte av respirator och vad som hände efter det att patienten avlidit, det dröjde länge innan anhöriga fick information och vid ett senare informationsmöte utspelades en diskussion bland vårdpersonalen, en diskussion som enligt anmälaren inte var lyckad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**V1305-02484-58 CRE  
Vård och behandling

Brister i bedömning, lång väntetid

En man framför klagomål på lång väntetid samt brister i bedömning av hans tillstånd på en akutmottagning. Mannen sökte vård på grund av domningar i halva ansiktet, huvudvärk samt högt blodtryck. Efter provtagning fick mannen vänta över sju timmar på att få träffa läkare, han valde istället att åka hem. Anmälaren ifrågasätter starkt hur det kommer sig att ingen tog hans symptom på allvar, särskilt som han vid ett senare tillfälle åkt till vårdcentralen när han fått liknande symptom och läkaren där menade att han haft en attack av tillfällig syrebrist i hjärnan.

Åtgärd: Svar har inkommit från läkarchefen på neurologiska kliniken. Av yttrandet framgår de undersökningar och bedömningar som gjordes vid patientens besök, samt att patienten avvek på egen begäran på grund av lång väntetid. Läkarchefen informerar också om den läkarbemanning (avseende neurologer) som finns på akutmottagningen samt att detta medför varierande väntetider på akutmottagningen. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**V1305-02502-59 LAR  
Vårdansvar

Hänvisad mellan enheter, behandling uteblir

En man som behandlas på mottagningen får en infektion som kräver åtgärd. Remitteras till specialistmottagning och får behandling, dock utan uppföljning. Åter på mottagningen konstateras att infektionen kvarstår. Remitteras ånyo men får besked om att specialistmottagningen inte kan behandla vidare. Har sedan bollats fram och tillbaka. Mannen har haft flera kontakter med båda enheterna utan att få besked om vart han ska vända sig eller vem som tar ansvar för att han får den behandling som krävs.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**V1305-02554-44 STE  
Vård och behandling

Bristande diagnostisering

En man insjuknade med huvudvärk och illamående och lades in på en strokeavdelning. Efter flera dagar då han stadig förvämrades genomgick han röntgen och fick akutopereras på annat sjukhus för en hjärnblödning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**V1305-02589-42 JER  
Kommunikation

Brister i information och uppföljning

En man vårdades vid en medicinklinik på ett akutsjukhus på grund av tarminflammation. Mannen förskrevs höga doser med kortison. Efter en tid upplevde han sömnstörningar, oro

och självmordstankar och sökte därför akut vård vid en psykiatrisk mottagning och lades in för vård. Psykiatrikern konstaterade läkemedelsbiverkan som orsak till symtomen och avslutade medicineringen. Mannen efterfrågar bättre information innan påbörjad medicinering och utvärdering av nyinsatta läkemedel.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02612-44 STE  
Kommunikation

Bristande information

En kvinna har många frågor angående vård och behandling i samband med sin pappas bortgång. Hon anser att hon inte fått tillräcklig information om pappans situation och vårdbehov och att hon kunnat bidra med värdefull information om rätt frågor ställts. Dottern är rädd att pappan felbehandlats.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef, tf verksamhetschef och överläkare på berörda kliniker. Yttrande beskrev ingående de bedömningar som föregått den behandling och vård som givits patienten samt de informationsinsatser som gjorts för familjens räkning. PaN avslutar därefter ärendet då ytterligare skriftväxling inte förväntas tillföra ärendet något nytt i sak.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1306-02724-49 HAP  
Kommunikation

Utskriven från klinik utan information

Anmälaren som under en längre tid varit inskriven vid klinik för behandling mot sjukdomstillstånd blev plötsligt medveten om att kliniken skrivit ut henne utan ha givit information om denna utskrivning.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från överläkare som beklagar att man brustit i kommunikationen. Kvinnan har behandlats under några år och behandlingen avslutades då sjukdomen var lugn och inaktiv. Hon fick besked om att höra av sig vid behov och bokades sannolikt till "åter vid behov". Då kallas inte patienten men hon har möjlighet att höra av sig vid symptom eller försämring. Man har arbetat ut en ny rutin för hur informationen till patienter ska bli tydligare så att missförstånd kan undvikas i framtiden. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhörtts. Ärendet avslutat.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1306-02727-58 CRE  
Sekretess och journal

Brister i sekretess samt provhantering

En anhörig framför synpunkter på att provhanteringen på en specialistmottagning på ett sjukhus. Maken fick en kallelse till läkarbesök, innan besöket skulle provtagning ske. I brevet fattades broschyr om vilka laboratorier som kunde utföra provtagningen. En provtagningsburk var märkt med annan patients namn och personnummer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1306-02772-52 LÖW  
Vård och behandling

Ingen diagnos eller behandling

En man anser att han inte fått någon diagnos eller behandling för sina magbesvär. Han har haft smärtor i flera år och behöver ta starka smärtstillande mediciner för att härda ut. Han tycker att situationen är ohållbar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1306-02911-58 CRE  
Organisation

Brister i tillgänglighet samt receptförskrivning

En kvinna framför att det är svårt för henne att få kontakt med behandlande läkare på en specialistmottagning. När hon ringer mottagningen får hon besked att läkaren inte har tid, att mottagningen har många patienter och att hon inte kan bli inbokad på en läkartid. Hon uppmanas istället att avvakta och stå ut. I och med detta har anmälaren även svårt att få sina läkemedelsrecept förnyade. Anmälaren ifrågasätter handläggningen och undrar varför hon ska behöva vänta på sin medicin då hon har svåra smärtor, hon önskar byta läkare.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt från specialistläkare på reumatologkliniken som beklagar patientens upplevelse samt att de inte kunnat erbjuda patienten besökstider i den utsträckning som patienten önskat. Av yttrandena framkommer att patientens ledgångsreumatism är lågaktiv och att orsaken till patientens besvär till största delen är av annan genes. Det framkommer även att patienten blivit erbjuden tilläggsbehandling för sina besvär men inte önskat detta. Patienten uppmanas kontakta mottagningen för byte av behandlande läkare. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, inkommit med genmäle. Då ytterligare skriftväxling inte anses tillföra något i ärendet, avslutas ärendet i befintligt skick och genmälet bifogas för kännedom till vårdgivaren.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1307-03108-59 LAR  
Vård och behandling

Vård för leversvikt och en brusten hälsena

En kvinna framför att hon vårdades för leversvikt. Under vårdtiden beskriver hon att hon fick ont i sina fötter och besked om felaktig medicinering. Medicineringen avslutades och kvinnan åkte hem med värk i fötterna. Senare i hemmet gick hälsenan av, vilket innebar gipsning i åtta veckor och det är ännu inte bra.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1307-03112-59 LAR Kommunikation	Magsmärtor som ej tas på allvar  En gastricbypassopererad kvinna besöker två olika akutmottagningar för magsmärtor och skickas hem med magkatarrsmedicinering. Detta trots att hon påtalar att hon opererats och att eventuell komplikation kan ses via röntgen. Kvinnan besöker även en vårdcentral i annat ärende och har då mycket ont vilket hon framför. Får då till svar att tiden ej var bokad för magsmärtor, hänvisas till att ta kontakt med opererande sjukhus. Fick där genast läkartid och remiss till undersökningar. Kvinnan blir uppringd på väg från röntgen och kallad till operation av inklämt bråck. Kvinnan skriver för att belysa hur illa bemött hon blev vid akutmottagningar och vårdcentral, på grund av att hon inte såg "tillräckligt dålig ut".  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1307-03140-58 CRE Vård och behandling	Förhastad diagnos, brister i bemötandet  En man framför att han anser att specialistläkaren satt en förhastad diagnos vid läkarbesöket samt att hon brustit i sitt bemötande.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1307-03143-42 JER Vård och behandling	Utebliven medicinering, blev synskadad  En kvinna insjuknade med svår värk i ett öga och sökte vård på ett akutsjukhus. Utredning visade ingen stroke och hon remitterades till ögonakuten. Kvinnan fick åka taxi trots svår huvudvärk och kräkningar. På ögonakuten blev hon omhändertagen och medicinering påbörjades. Vidare utredning visade dock onormala blodvärden som krävde akut medicinsk vård. Med ambulans transporterades hon tillbaka till akutsjukhuset men fick nu ligga i en korridor hela natten. Ingen vård gavs. Enligt personalen fanns heller ingen ögonläkare i tjänst under natten. Senare vård på ögonsjukhuset visade att den långsamma handläggningen orsakat skador på ögat. Synen är nu som att se genom krackelerad is.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1307-03221-42 JER Vård och behandling	Ingen åtgärd vid biverkan, missad diagnos  En kvinna sjukhusvårdades på grund av hjärtsvikt och vätskedrivande medicin gavs. I blodproverna sågs påverkan på vätske- och elektrolytbalansen. Enligt läkaren skulle kroppen korrigera detta när medicineringen avslutades. Kvinnan gick ner 7 kg på några dygn. Anhöriga noterade att mungipan hängde, efter några dagar vidtogs åtgärder och vård gavs på stroke avdelning. Vården upplevdes nonchalant och kvinnan önskar en förklaring till händelsen.

Åtgärd: Ärendet avslutas då händelsen handläggs vid Socialstyrelsen, Enskildas klagomål (IVO).

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1307-03233-42 JER  
Vård och behandling

Brister vid medicinering och omvårdnad

Anhöriga till avliden man framför brister i vården på en medicinklinik på ett akutsjukhus. Synpunkterna gäller läkemedelsbehandlingen som påverkade olika värden i blodet. Mannen flyttades till rehabiliteringen men familjen upplever att det skedde för tidigt då mannen försämrades och flyttades tillbaka till akutsjukhuset igen. Successivt försämrades mannen men ingen information om status gavs till anhöriga. På morgonen hittades mannen död, han hade avlidit ensam.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1307-03275-42 JER  
Kommunikation

Bemötande, logistik, information och hygien

En kvinna med blodcancer framför synpunkter på bemötandet, logistiken, informationen och brister i städrutinerna på hematologiska kliniken på ett akutsjukhus.

Åtgärd: Skrivelsen är för kännedom till Patientnämnden. Ärendet avslutas enligt anmälarens önskan.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1307-03352-28 ROS  
Vård och behandling

Ofullständig undersökning

En kvinna uppsökte akutsjukhus då hon plötsligt fick ont i bröstet, blev yr och svimfärdig och hade svårt att andas. Prover togs och man ville skicka hem henne. Kvinnan protesterade då hon mädde så dåligt. Det utfördes då en komplettering med röntgen som påvisade fyra proppar i lungorna. Kvinnan har mått väldigt dåligt av det inträffade då hon vet att hon hade kunnat dö om hon blivit hemskickad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1308-03362-44 STE  
Sekretess och journal

Felaktig journalföring

En kvinna skriver då det brev hon sänt till sin läkare om hennes grava diagnos inte besvarats.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1308-03369-54 HAD  
Sekretess och journal

Journaluppgifter har överlämnats till andra

En man vill veta om hans journaluppgifter vid ett specialistsjukhus har lästs av obehöriga alternativ



överlämnats till andra. Hans arbetsgivare konstaterade att han har tillgång till hans journaluppgifter vilket uppfattades som kränkande av anmälaren.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1308-03463-44 STE  
Vård och behandling

Fel diagnos

En kvinna fick inte rätt diagnos då hon först kom till akuten. Kvinnan hade remitterats vidare till en geriatrisk klinik och när hon återinsjuknade där uppdagades orsaken. Kvinnan är rullstolsburen sedan händelsen.

Åtgärd: Ger och skickar information om Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag. Ärendet hos nämnden avslutas.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1308-03425-52 LÖW  
Organisation

Lång väntan på besökstid

En kvinna har felaktigen fått svar om att hon bar på blodsmitta. Hon undrar om infektionskliniken inte kan prioritera gravida kvinnor där man misstänker blodsmitta så att dessa snabbt får ta omprov.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02597-44 STE  
Omvårdnad

Bristande omvårdnad

En kvinna beskriver situationen under en kortare vistelse på geriatrisk klinik. Brister fanns beträffande attityd mot patienternas, städning och måltider. Anmälan var gjord till flera vårdinstanser.

Åtgärd: Anmälaren hade fått yttrande från verksamhetschef vid den geriatriska kliniken samt Socialstyrelsens Tillsynsavdelning vilka översändes av anmälaren för kännedom till nämnden. Anmälaren väljer därmed att avsluta ärendet.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1307-03056-59 LAR  
Vård och behandling

Utlovad undersökning efterfrågas

En man önskar få en utlovad undersökning som han kom till sjukhuset för att få och betalade patientavgift för. Mannen framför att han i stället fick blodtrycket undersökt och fick göra ett rittest. Vidare att testerna blev godkända vilket kan kontrolleras i journalen. Tidigare tester som inte blev godkända anser han bero på dåliga glasögon. Mannen har nya glasögon och menar att han kommer att utföra provet mycket bättre än tidigare.

Åtgärd: Ärendet gäller medicinsk bedömning och anmälaren

erhåller information och blankett för eventuell anmälan till IVO. Ärendet avslutas.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02357-42 JER  
Vård och behandling

Nekad smärtlindring vid sårrengöring

En kvinna genomgick sårrengöring vid en kärlikirurgisk klinik utan att få bedövning. Hon upplevde obeskrivlig smärta och skrek under hela behandlingen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02376-56 BLO  
Vård och behandling

Får inte second opinion

En man som opererats för kärlikramp i benen har i efterförloppet drabbats av svullnad i en ljumske och i buken. Han har varit på bedömning vid kärlikirurgen men anser sig inte få den hjälp som är påkallad. Vill ha en second opinion och helst vård utomlands. Mannen har tillskrivit landstinget i denna fråga och även anmält till Socialstyrelsen för att få en medicinsk utvärdering av den vård han erhållit. Önskar även skadestånd.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Eftersom han anmält det inträffade till Socialstyrelsen vidtas inga ytterligare åtgärder. Översänder information om LÖF och anmälningsblanketter.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02592-44 STE  
Vård och behandling

Bristande behandling

En multisjuk kvinna skriver för kännedom till nämnden om ett, av flera, besök på akuten. Hon har en operation inplanerad några veckor fram i tiden. Kvinnan upplevde personalens situation oerhört ansträngd och ansåg sig inte ha fått den behandling och tillsyn hon borde ha fått med anledning av sitt besök och den grundsjukdom som finns med och som måste medicineras.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02594-52 LÖW  
Vård och behandling

Vård och behandling

En man genomgick en operation. Det har visat sig senare att såret inte skulle ha sytts utan läkts av sig själv.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02645-52 LÖW  
Vård och behandling

Komplikationer

En man fick behandling för ett magsår men har trotas att det gått två år efter behandlingen fortfarande svåra smärtproblem i mag- tarmtrakten. Han anser att han inte fått varken diagnos eller behandling för sina besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1306-02875-59 LAR  
Vårdansvar

Kvalitetsbrister vid inoperering av injektionsport

En kvinna anmäler sin vård i samband med bröstcancer. Kvinnan beskriver en planerad insättning av injektionsport vid sjukhuset, med administrativa missar, lång väntan och upplevda brister i kompetens och organisation. Sökandet efter kår tog 90 minuter. Slutligen hämtades hjälp, men en muskel hade träffats vilket gav kvarvarande smärta och ett kraftigt hematom. När kvinnan skulle åka hem efter sex timmar fick hon besked att också lämna blodprover inför kommande behandling. Sammantaget kräver kvinnan att sjukvården rättas till avseende de brister hon framför då det är absolut nödvändigt att sjukvården fungerar professionellt.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten. Här återges vårdförlopp, planering, procedurer samt delar av andra enheters insatser. Utbildningsuppdraget för läkare samt rutiner för det nämns. Anmälaren ges rätt i flera brister som påtalats och trots att dessa inte är till fullo besvarade kommer synpunkterna att förmedlas till respektive enhet i syfte att minska risken för att de kvarstår. En ursäkt för lidande och önskan om fortsatt förtroende avslutar. Anmälaren är besviken över svaret. I inkommet skriftligt genmäle anges att det innehåller delvis felaktig information och av henne uppfattas som ett försvarstal, vilket inte gynnar sjukvården. Ärendet avslutas.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1306-02903-49 HAP  
Vård och behandling

Ofullständig behandling orsakade lidande

Anmälaren framför att patienten vid operation fick ofullständig behandling. Detta har bidragit till onödigt lidande och akuta inläggningar och ytterligare operationer. Nu är patienten även stomiopererad, vilket enligt anmälaren inte hade behövt ske om behandlingen vid den första operationen varit fullständig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1307-03082-59 LAR  
Vård och behandling

Gallstensbesvär, undersökning, utebliven operation

En kvinna söker vård flera gånger rörande gallstensbesvär. Läggs slutligen in för operation. Får vänta två dygn på grund av prioriteringar. Flyttas sedan till annat sjukhus och blir hemskickad därifrån med besked om att kallelse till operation skulle skickas inom ett par veckor. Ingen kallelse har kommit och kvinnan som har ont vill ha PaN f:s hjälp att reda ut detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1307-03287-28 ROS Vård och behandling	<p>För tidig utskrivning</p> <p>En kvinna genomgick en stor operation och blev utskriven bara någon dag efter. Hon kom hem med ett öppet sår som vårdcentralen fick lägga om, och vid ett senare tillfälle fick distriktssjuksköterskan ringa på ambulans och få in kvinna till akutsjukvården. Hon fick genomgå ytterligare en operation då såret inte läkte. Kvinnan tror att hon blev utskriven för tidigt efter den stora operationen.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1307-03288-28 ROS Kommunikation	<p>Synpunkter på bemötande</p> <p>En kvinna föll olyckligt när hon var utomlands och väntade med att uppsöka sjukvården tills hon kom hem till Sverige, då hon går på regelbundna kontroller på sjukhuset och där hennes sjukdomshistoria finns tillgänglig. Fallet hade gjort henna blåslagen i hela ansiktet, vilket förvärrades av hennes medicinering av blodförtunnande. På sjukhuset kunde man inte finna några frakturer, däremot blev kvinnan ifrågasatt om vad som hänt. Läkaren sa uttryckligen att han trodde att kvinnan ljög, då han trodde att hon antingen blivit misshandlad eller hade alkoholproblem. Kvinnan anser att läkarens agerande skrämmer bort patienter från vården istället för att få patienterna att känna förtroende och att det måste finnas andra sätt att närma sig problematiken.</p> <p>Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skrivelse inkommer eventuellt.</p>
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1308-03367-54 HAD Organisation	<p>Inställd operation</p> <p>En äldre kvinnans operation ställdes in av en kordinator vid ett specialist sjukhus. Detta ledde till att kvinnan fick läggas in akut. Hon anser att kordinatorns bedömning går mot vad hennes läkare bedömde.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1308-03496-52 LÖW Kommunikation	<p>Felaktig information + lång väntan på behandling</p> <p>En dotter till en man som avlidit i cancer undrar hur en läkare kunde ge felaktig information om hennes pappas hälsotillstånd och varför det dröjde så länge innan hennes pappa fick cellgiftsbehandling.</p> <p>Åtgärd: Då anmälaren önskar en medicinsk utredning överförs ärendet till tillsynsmyndigheten. Anmälaren har redan haft ett samtal med vården. Ärendet avslutas.</p>

<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1308-03508-44 STE Vård och behandling	<b>Bristande behandling</b>  En kvinna åkte till akuten på grund av smärta. Hon har en känd grundsjukdom som orsakar detta. Trots att hon inte tyckte hon får den hjälp hon sökte skickades hon hem. Det finns även en felaktig journalanteckning från besöket.  Åtgärd: Handläggning pågår
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1305-02591-52 LÖW Vård och behandling	<b>Fel diagnos</b>  En pojke sökte vård på grund av smärta i foten. Operation rekommenderades och han ställdes i operationskö. Familjen gjorde under tiden en resa till utlandet och var där tvungna att uppsöka vården. Där gjorde man noggranna undersökningar och det visade sig att pojken skulle använda en fotskena för att foten skulle avlastas på bästa sätt. Idag är pojken smärtfri och foten är helt återställd och familjen undrar hur vården i Sverige kunde missa detta.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1305-02627-52 LÖW Vård och behandling	<b>Komplikationer</b>  En pojke skadade sin handled. Initialt ville läkarna operera pojken men den ställdes slutligen in då man inte vågade operera honom då han har ett hjärtfel. Handen gipsades i stället. Nu har pojken besvär med rörligheten och handen värker och är sned. Mamman anser ändå att det hade varit bra om pojken hade opererats.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1308-03456-57 HEG Vård och behandling	<b>Lång väntetid för att sy djup sårskada</b>  En två-årig flicka skar sig i foten på en flaska och det blev ett långt och djupt sår. Föräldrarna åkte till närmaste akut där såret blev omlagt, men hänvisades sedan till barnakuten för att sy såret. Där fick barn och föräldrar vänta i åtta timmar och på grund av den långa väntetiden har det nu blivit en svår infektion i såret och det kommer att bli ett fult ärr. Mamman är mycket arg och besviken över den långa väntetiden som orsakade stort lidande.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1305-02296-57 HEG Vård och behandling	<b>Smitta vid såromläggning efter höftledsoperation</b>  En man har genomgått tre höftledsoperationer och är frågande till om rätt omläggning har gjorts efter operationerna. Mannen fick en djup infektion i såret efter

första operationen och var tvungen att operera bort protesen. Efter kontroll av rutinerna på avdelningen framkom det att de inte följdes fullt ut vid omläggning och mannen tror att han smittades då.

Åtgärd: Yttranden inkom från överläkaren och vårdenhetschefen på sjukhuset. Något samband mellan omlägningsrutiner och anmälares infektion har inte kunnat fastställas, men klinikens rutiner har setts över med anledning av anmälan. Båda beklagade djupt att patienten fått en infektion under sjukhusvistelsen. Då anmälares efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02301-55 SKA  
Kommunikation

Olika besked om behandling

En kvinna som drabbats av komplikationer efter en knäoperation har fått olika besked huruvida en omoperation kan ske eller ej. Kvinnan lider dagligen av svåra smärtor och har fått hjälp hos smärtklinik men detta har inte hjälpt. Kvinnan vill ha ett besked om operation kan ske.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från patientsäkerhetsansvarig överläkare och från ansvarig på anesthesi. Det framgår att två oberoende erfarna knäkirurger har bedömt att man bör undvika kirurgi. Dels på grund av kvinnans övriga medicinska besvär avseende hjärta och lungor dels att operativt ingrepp i knät med stor sannolikhet inte skulle förbättra situationen. Även narkosläkare har bedömt att de medicinska riskerna med operation är mycket stora. Med hänsyn till detta har man avstyrat ingreppet allt med kvinnans bästa i tankarna. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälares inte avhört. Ärendet avslutat.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02304-57 HEG  
Vård och behandling

Brister i utredning och behandling

En man som under flera års tid gick på regelbundna besök på mottagning på akutsjukhuset och har legat inlagd vid flera tillfällen är inte nöjd med den vård och behandling han fått. Han menar att utredningen varit bristfällig och att han borde opererats tidigare, han har nu kvarstående besvär och är rullstolsburen. Han har fått kraftig medicinering som han önskar hjälp med att trappa ner, men han har inte fått gehör hos läkarna för denna önskan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02471-52 LÖW  
Vård och behandling

Brister i vård och behandling

En kvinna opererades för en fotledsfraktur vid två tillfällen. Inför operationerna träffade kvinnan en narkosläkare som informerade henne om att hon skulle få ryggbedövning. Hon

berättade då att hon har diskbråk men läkaren avfärdade hennes invändningar. Kvinnan har nu stora problem med det friska benet då hon drabbats av domningar och smärtproblem. Hon är även kritisk mot omhändertagande efter operationen.

Åtgärd. Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02590-57 HEG  
Kommunikation

Nonchalant bemötande från ortoped

En kvinna besökte ortopedmottagning på akutsjukhus p g a att hon hade ont i knät. Läkaren ställde snabbt diagnos att kvinnan hade en permanent knäskada, sedan nonchalerade han henne och talade i mobiltelefon. Kvinnan blev besviken över den nonchalanta behandlingen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02595-59 LAR  
Vård och behandling

Smärta, besvär & fula ärr trots flera operationer

En kvinna har opererats i axeln fyra gånger men har fortsatt värk och rörelseinskränkning. I tillägg har hon kraftiga ärr som hon besväras av. Hon har inte fått respons från vården när detta påpekats. Kvinnan har också sökt kontakt för att få svar på frågor men inte lyckats.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig på området som efter genomgång av journalanteckningar helt accepterar patientens beskrivning av förloppet. Vidare att han anser det är rimligt med en fortsatt utredning för att få en diagnos, samt hjälp med plastikkirurgi i det fall ärran överensstämmer med beskrivningen i anmälan. Anmälaren framför att svaret är glädjande och kommer att ta kontakt för att komma vidare med de insatser som omnämns i yttrandet. Ärendet avslutas.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1306-02823-57 HEG  
Vård och behandling

Smittad av bakterier vid sjukhusvistelse

En kvinna genomgick en knäoperation på akutsjukhuset. Då hon förflyttades till annat sjukhus uppmärksammades att hon blivit smittad av bakterie som rumskamraten hade.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1306-02904-57 HEG  
Vård och behandling

Lång väntan på operation

En kvinna skadade armbågen vid fall på arbetet och då hon undersökts på akuten fick hon information om att det krävdes operation. Hon blev inlagd på en vårdavdelning och blev kvar sju dagar innan hon kunde opereras. Hon fastade för det mesta eftersom operationen planerades in varje dag, men sköts upp. Personalen hjälpte henne så gott det gick, men situationen var frustrerande både för dom och anmälaren.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientsäkerhetsansvarig läkare som djupt beklagade situationen som anmälaren hamnade i. Händelsen är inte acceptabel och ledningen kommer att se över operationsplaneringen för att förhindra att händelsen upprepas. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1307-03055-59 LAR  
Vård och behandling

Nonchalans inför remitterad med fotskada

En man söker vårdcentralen efter att en fotskada inte blir bättre. Remitteras från vårdcentral till akutmottagning. Specialisten nonchalerar mannens beskrivning av problemen och hans erfarenheter samt avstyr AT-läkares vilja att undersöka. Mannen skickades hem med instruktion om fortsatt rehabilitering och återbesök om sex veckor. På grund av det bristande bemötandet och undersökningen ville mannen att journalkopior skickades till ortopedmottagning där han har kontakt sedan tidigare, vilket inte gjordes. Efter besök på sistnämnda mottagning konstaterades att hälsenan var av och operation bokades. Mannen är kritisk och vill ha en förklaring.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1307-03155-58 CRE  
Vård och behandling

Fel diagnos och felbehandling av skada

En man framför synpunkter på att hans handskada blivit felbedömd på akutmottagningen på ett sjukhus. Mannen hade ramlat på sin arbetsplats och gjort illa fingrarna på ena handen. Han sökte akut vård och fick behandling med skenor på fingrarna samt fick gå hem med beskedet att han kunde arbeta som vanligt. Vid kontakt med annan läkare fick han besked att hans ena finger borde opererats då det föreligger en senskada. Mannen har nu en bestående skada på ena fingret och kan inte arbeta på grund av detta. Anmälaren ifrågasätter bedömningen på akutmottagningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1307-03309-42 JER  
Kommunikation

Ingen information inför operation, komplikationer

En man genomgick höftplastik på en ortopedisk klinik på ett akutsjukhus. I samband med suturtagning av operationssåret noterades blödning samt tillkommen smärta och infektion. Vidare undersökning visade att proteserna hade lossnat och ny operation krävdes. Mannen vårdas på infektionsklinik. Varför gavs ingen information om riskerna med proteser, mannen hade avstått operationen om han vetat.

Åtgärd: Handläggning pågår.



**Skrivelse  
Akutsjukhus**V1307-03323-44 STE  
Vård och behandling

Missad diagnos

En kvinna föll och skadade nacken. På sjukhuset förklarade läkaren att det var en mjukdelsskada som snabbt skulle gå över och att hon kunde åka hem. På grund av smärta sökte kvinnan vård på hemorten och en kotfraktur konstaterades.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**V1308-03525-57 HEG  
Vård och behandling

Bristande uppföljning efter omfattande operationer

En man har genomgått flera operationer i höft och bäcken p g a cancer. En tid efter operationen uppstod ett bräck i ärret, något som mannen inte vet hur det ska åtgärdas. Nu har besvär från buken tillstött och mannen har blivit utlovad en vårdplanering med aktuella läkare, men vet inte när. Han har stora besvär och menar att han inte fått tillräcklig hjälp.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**V1307-03051-58 CRE  
Kommunikation

Brister i personalens bemötande

Föräldrar framför synpunkter på bemötandet från en sjuksköterska vid telefonkontakt med en specialistmottagning på ett sjukhus. Anmälarna önskar inte att andra blir behandlade på samma sätt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**V1306-02822-44 STE  
Kommunikation

Bristande bemötande

En man beskriver en läkares sätt i mötet med patienter på en avdelning. Ingen sekretess tillämpades i samtalen med patienterna som fördes i det offentliga rummet.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef samt överläkare. Anmälarens upplevelse beklagades och man konstaterade att adekvat vård hade givits. Ett ständigt förbättringsarbete i samtal och möte mellan läkare och patient pågår på sjukhuset. Den fysiska miljön avseende möjligheterna till enskilda samtal var starkt begränsad i den nuvarande byggnaden, detta skulle förbättras avsevärt i samband med att det nya sjukhuset tas i bruk. Anmälaren accepterade yttrandet och avslutade ärendet.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**V1306-02933-59 LAR  
Vård och behandling

Synpunkter på behandling och kompetens

En man som behandlats för tumörer i urinblåsan sedan 1982 har synpunkter på komplikationer efter operationer, inhumana behandlingsmetoder och försämrad kompetens efter 2006 och

fram till idag. Mannen har på grund av detta utsatts för mycket smärta och har sökt hjälp för dessa verkningar. Han fick en telefontid den 13 juni 2013, men den ansvarige ringde inte upp.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten som beklagar och förklarar händelser och insatser. Kontakt har tagits med anmälaren och ett samarbete har etablerats. Anmälaren är nöjd med svar och kontakt som tagits. Ärendet avslutas.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1308-03363-44 STE  
Vård och behandling

Fel på hjälpmedel

En man som fått en ineliggande urinkateter utbytt råkade ut för att den senare lossnade av sig själv. Han fick uppsöka akuten på efternatten för att få en ny efter att ha drabbats av urinstopp. Senare samma dag lossnade även den katetern. På akuten konstaterades att katetrarna av någon anledning lossade av sig själv och man hänvisade till fabrikationsfel.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1308-03379-44 STE  
Vård och behandling

Fel på urinkateter

En man hade fått en urinkateter insatt som lossnade efter ca en vecka. Han fick den utbytt på en akutmottagning men även den katetern lossnade av sig själv. Mannen undrar hur detta kunde ske.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1308-03422-44 STE  
Kommunikation

Synpunkter på vård

En man som önskar ett erkännande från vården att vården inte har uppmärksammat och förmått hjälpa honom med diagnos och behandling under många år. Han bilägger även nya rön i sin fråga.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1308-03424-52 LÖW  
Vård och behandling

Fel provsvar

En gravid kvinna fick av misstag beskedet att hon drabbats av blodsmitta vilket senare visade sig vara fel. Hon undrar hur det kunde hända.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**V1305-02402-58 CRE  
Vård och behandling

## Synpunkter kring bedömning

En kvinna framför synpunkter kring den bedömning som gjordes i samband med hennes barns död. Kvinnan uppsökte förlossningskliniken på ett sjukhus, hon fick besked att inga hjärtljud hördes och att barnet dött. Dagen innan hade kvinna varit på ett ultraljud där allt var OK. Hon har kvarstående frågor kring händelsen som hon önskar svar på.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**V1305-02496-57 HEG  
Vård och behandling

## Komplikationer efter förlossning

En kvinna kontaktar förvaltningen och har synpunkter på att när hon förlöstes för en tid sedan underlät barnmorskan att se ett par stygn i bäckenbotten då hon ansåg att det inte behövdes. Det visade sig vara ett felaktigt beslut, då hon nu fått opereras.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**V1305-02500-58 CRE  
Vård och behandling

## Felaktig bedömning

En kvinna framför att läkare på en gynekologisk akutmottagning har gjort en felaktig bedömning av orsaken till hennes besvär. Kvinnan blev senare opererad på annat sjukhus. Hon ifrågasätter handhavandet.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef samt från överläkare på kvinnokliniken. Av yttrandet framgår att diagnostik av smärtor i buken är svårt. Från klinikens sida anser man inte att man kunnat handlägga fallet på annat sätt då patienten hade en komplicerad bild bakom sig med tidigare genomgången tarmkirurgi. Det kliniken lärt sig av anmälares brev är att buksmärter hos gastric by pass opererade patienter är svåra att utvärdera. Då anmälares efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**V1305-02504-42 JER  
Administrativ hantering

## Brister i information och kallelse

En kvinna har upplevt brister i informationen om eventuella biverkningar inför insättning av spiral. På samma mottagning hade flera misstag uppkommit i samband med bokning av mottagningstid och operationstid. Efter lång tid kontaktade hon mottagningen och nu framkom det att läkaren glömde att boka dessa åtgärder.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1305-02607-57 HEG Kommunikation	Ingen fråga om student fick närvara  En kvinna genomgick en underlivsoperation på akutsjukhus. Vid återbesöket blev hon inte tillfrågad om hon samtyckte till att läkarstudent var närvarande. Det enskilda samtalet som kvinnan såg fram emot blev inte av. Hon känner sig lurad på besöket och önskar att information lämnas i förväg och att patienten har rätt att neka.  Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade situationen. Kliniken har rutiner som denna gång åsidosattes, frågan kommer under hösten att lyftas på ett personalmöte. Ansvarig läkare tog kontakt med anmälaren och förklarade hur situationen uppstod. Anmälaren är nöjd med yttrandet och telefonsamtalet. Hon önskar avsluta ärendet.
<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1306-02725-42 JER Vård och behandling	Nekades ultraljud, missad diagnos  En kvinna har fått missfall tre gånger och efter samtliga händelser har hon efterfrågat ultraljud för att utesluta missbildning i livmodern men nekats. Ett ultraljud vid en annan klinik konstaterade sammanväxningar och dessa var troliga orsaken till missfallen. Kvinnan önskar ekonomisk ersättning och en förklaring till händelsen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1306-02731-52 LÖW Sekretess och journal	Bristande dokumentation med mera  En kvinna förlöstes med snitt. Dagen efter förlossningen började barnet få svårigheter med andningen. En sjuksköterska skulle tillkalla läkaren men denne dök aldrig upp. Först på kvällen när föräldrarna på nytt undrade när läkaren skulle komma, infann sig barnläkaren. Barnet hamnade på neonatalen där man kunde konstatera att pojken fått fostervatten i lungorna. Inför hemgången fick mamman två olika matningsbesked. Hon valde att följa läkarens matningsrekommendationer vilket visade sig vara fel. Mamman är slutligen kritisk till att det saknas uppgifter om pojkens viktnergång i hans journal.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Akutsjukhus</b> V1306-02780-59 LAR Vård och behandling	Komplikationer efter långdragen förlossning  En kvinna drabbades av komplikationer vid en långdragen förlossning i november 2012. Hon har kvarstående problem med ett stramande, kliande ärr, ibland svårt att hålla avföring och en tyngdkänsla som medför urinläckage vid ansträngning. Därtill sörjer hon att inte kunna föda vaginalt mer. Kvinnan tror att skadan kunnat undvikas genom noggrannare övervakning av hennes värkarbete och utifrån det annan

behandling än den valda samt läkarinsatser. Hon undrar varför inte detta gjordes.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1306-02952-59 LAR  
Sekretess och journal

Synpunkter rörande bruten sekretess

En kvinna beskriver ett vårdtillfälle inom somatisk vård som även innebar kontakt med psykiatrisk vård. Kvinnan framför synpunkter rörande sekretess i samband med den somatiska vården.

Åtgärd: Handläggning pågår

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1306-02729-58 CRE  
Administrativ hantering

Inte fått ta del av undersökningssvar

En anhörig framför att maken inte fått svar från en urologisk undersökning som gjordes på en specialistmottagning på ett sjukhus. Maken undersöktes i december 2012, i mars 2013 hade han ännu inte fått svar. När anhörig till slut fick tag på läkare på mottagningen framkom att remissvar skickats samma dag som undersökningen gjordes och att det även fanns förslag till behandlingsplan däri.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1308-03464-44 STE  
Kommunikation

Bristande information

En kvinna opererades på olika sätt med sonder för olika funktioner. En del lossnade vilket medförde att administrerad medicin inte kunde tas upp på det sätt som var avsett. En annan del lossnade och fördes med ner i tarmen och togs ut på akutmottagningen. Kvinnan tycker hon fått försämrad livskvalitet till följd av händelserna. Hon anser även att information och delaktighet från patienten inte tas tillvara.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02637-59 LAR  
Kommunikation

Nedstämd och besviken efter läkarsamtal

En kvinna har genomgått fyra bröstrekonstruktioner vid ett akutsjukhus och vid alla tillfällen drabbats av infektion. Hon har avvaktat ytterligare ingrepp på grund behov av vila och brusten tillit till vården. Det upptäcktes metastaser och under den fortsatta vården upplevde kvinnan ignorans och försummelse från läkarna. Hon valde att vårdas vid annat akutsjukhus för att bygga upp en ny relation med tillit, och ville ha ett utförligt samtal inför vidare vård. Läkaren som kvinnan mötte gav inte utrymme för frågor då han själv talade oavbrutet. Kvinnan upplevde sig tillrätavisad och mött utan medmänsklighet och empati och lämnade mötet nedstämd och besviken. Anmälan görs i förhoppning att få en ursäkt och

att ingen annan ska drabbas av en lika påfrestande och förolämpande händelse.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1306-02706-59 LAR  
Vårdansvar

Försämrad och oprofessionell vård

En kvinna som vårdats för tumör i bröstet beskriver försämringar av cancervård från tidigare erfarenhet 1987 samt 1996 till nu, 2013. Försämringarna gäller professionalitet vad gäller omhändertagande, väntetider, kompetens och struktur. Kvinnan vill belysa det katastrofala i detta rörande sjukvården och kräver att det rättas till på samtliga områden då det för hennes del och kommande patienter är absolut nödvändigt att sjukvården fungerar professionellt.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten där vårdförlopp jämte administrativ handläggning återges. Vidare förklaras utbildningssyftet med oerfarna läkare som i sitt arbete har stöd från specialister. Slutligen beklagar man patientens negativa upplevelse av vård och omhändertagande. Anmälaren är besviken på svaret och inkommer med ett skriftligt genmäle, som sammantaget syftar till eftertanke och önskan om mer förståelse, professionalitet och bättre bemötande från vården framöver. Ärendet avslutas.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02292-58 CRE  
Vård och behandling

Komplikationer efter behandling

En kvinna framför att hon fått en nervskada i ansiktet efter en bihålepunktion på en akutmottagning på ett sjukhus.

Åtgärd: Svar har inkommit från enhetschefen samt från specialistläkare på mottagningen. Av yttrandena framgår händelseförloppet. Det framkommer även att med den använda behandlingsmetoden är den komplikation patienten drabbats av är mycket ovanlig. Skada kan inte uteslutas men då det är en så pass ovanlig komplikation så bör annan patologi uteslutas. Patienten kommer därför att bli kallad till specialistläkarbedömning på kliniken. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

**Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02609-62 MEL  
Vård och behandling

Läkare skadade patients näsa vid undersökning

En kvinna var på ett läkarbesök för att få sin näsa undersökt. Läkaren var hårdhänt och klämde och vred på näsan. Brosket i näsan skadades och näsan är fortfarande svullen, trots att läkaren sade att det skulle gå över efter ett par veckor.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1306-02965-49 HAP Kommunikation	Bristande information, bristande resultat efter op  Anmälaren har under en längre tid lidit av sjukdomsbesvär i öron-, näsa- och halsregionen. Anmälaren anser att sjukhuset gett bristande information, bland annat om cancersjukdom. Även resultatet av operationerna har varit bristfälliga, anser anmälaren.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1306-02983-52 LÖW Organisation	Lång väntan  En pojke har haft besvär från öronen en längre tid han har ett tillstånd som kräver operation. Enligt specialisten är hans fall prioriterat då hans fall kan ge allvarliga konsekvenser men han kommer nog inte att bli opererad innan semestern vilket skapar oro hos föräldrarna.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1307-03259-44 STE Sekretess och journal	Journalförfråga  En man har sökt sina hörselkurvor som togs för många år sedan. Han har efter mycket arbete fått beskedet att dessa är mikrofilmade men vet sedan inte var de tagit vägen och han har inte kunnat få fram upplysningar om det heller.  Åtgärd: Meddelar adressen till Landstingsarkivet för vidare sökning där.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1306-02998-59 LAR Administrativ hantering	Otydligheter och sena kallelser till undersökning  En kvinna boendes i Stockholm, vistas under sommaren i annat landsting. Kvinnan påtalar tillfällena vid två olika mottagningar då kallelse till undersökningar anlant efter det att undersökningen ägt rum, hon undrar också varför det inte är möjligt att genomföra undersökningar där man vistas. Vidare har kvinnan synpunkter på slarvig, ibland saknad information. Hon undrar om hon är kund eller patient och framför att oavsett vilket behövs tid för att planera resor och sjukhusbesök samt efterlyser respekt.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1305-02361-54 HAD Vård och behandling	Ofullständig vård  En kvinna anser att hon fått ofullständig vård i samband med sin vistelse på akutsjukhus. Framställan är oklar.  Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren har en överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas utan vidare åtgärd.

<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1307-03054-49 HAP Vårdansvar	Fel diagnos, bristande information i samverkan  Anmälaren är missnöjd över att vårdgivare försummar att informera patienter om att SLL även har avtal med Vidarkliniken.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1307-03165-42 JER Vård och behandling	Fel läkemedelsbehandling  Anhörig till kvinna framför att läkaren på en palliativ avdelning gett läkemedel som skadar kroppen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1307-03173-55 SKA Kommunikation	Hemskickad utan att få hjälp  En kvinna blev av polisen hänvisad till vården för att dokumentera skador på kroppen. Kvinnan anlände till en akutmottagning kl 19.00. Kl 02.00 på natten fick hon besked om att de inte hade möjlighet att dokumentera hennes skador då de inte fanns någon kamera på mottagningen. Kvinnan är kritisk till att hon inte fick de beskedet direkt av personalen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1307-03280-58 CRE Ekonomi	Erlagt patientavgift utan att få vård  En man framför klagomål på att den specialist han blivit remitterad till på sjukhuset inte hjälpt honom utan endast önskat remittera honom till annan läkare.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Akutsjukhus</b> V1307-03281-58 CRE Ekonomi	Erlagt patientavgift utan att få vård  En man framför klagomål på att han vid besök hos specialist på ett sjukhus inte fick hjälp med sina besvär utan remitterad till specialist på annat sjukhus. Han fick vänta en månad på att få en tid, när han kommer till sjukhuset blir han informerad att läkaren inte kan göra något utan vill remittera honom till specialist. Anmälaren ifrågasätter starkt förfarandet samt att han fått betala för besöket utan att få vård.  Åtgärd: Handläggning pågår.



<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1307-03039-42 JER Kommunikation	<p>Brister i dialog och behandling</p> <p>En kvinna framför att de beslut som togs i samråd med narkosläkare på ett sjukhus sedan inte gällde vid operationen. Kvinnan informerades om att hon skulle sövas vid ingreppet men fick strax innan operationen information om att ryggmärgsbedövning skulle ges. Efter fem misslyckade försök blev kvinnan sövd. Anmälaren undrar också om hon fick bedövningsmedel vid varje försök. Kvinnan har skolios och skall därför aldrig stickas i ryggmärgskanalen.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1307-03121-58 CRE Vård och behandling	<p>Blodtrycksfall vid operation, brister i journal</p> <p>En kvinna opererades på ett akutsjukhus och får reda på av en sjuksköterska efter operationen att hon blivit fått ett blodtrycksfall och blivit blå i ansiktet under operationen. När hon frågar operatören om vad som hänt säger han att han inte känner till det hela och lämnar salen. När hon konfronterar honom igen tar han tillbaks det han sagt tidigare och säger att det stämmer men att det inte var någon fara. Anmälaren undrade om detta var journalfört och får till svar att narkosläkaren gör egna anteckningar. Anmälaren önskar en skriftlig förklaring till vad som hänt.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1305-02377-42 JER Vård och behandling	<p>Fel läkemedelsdos, brister i omvårdnad</p> <p>En kvinna sjukhusvårdades på en medicinklinik på ett akutsjukhus på grund av influensa. Regelbundet tar hon två läkemedel och för säkerhets skull tog hon med sina egna tabletter. Hon noterade att fel dos gavs av ett preparat och hamnade i dispyt med läkaren om detta. Hon stod på sig och till slut ändrade sig läkaren. Frukosten var oätbar och efter åtta dagar fick hon duscha och bad en ur personalen att vara ett stöd. När kvinnan kom ut ur duschen var personalen borta. Kvinnan blev bestulen på 500 kr, hon hade inte blivit informerad om något låsbart skåp, den informationen fick hon efter stölden. Kvinnan upplevde att salen var ostädad, både på golvet, i toaletten och sängbordet var smutsigt.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1305-02520-57 HEG Administrativ hantering	<p>Brister i hanteringen av remisser</p> <p>En kvinna som är patient på reumatologisk klinik har problem med att utlovade remisser inte skickades trots att sjuksköterskorna påminde. Kvinnan är besviken över att utredning av hennes kraftiga besvär ständigt försenas då läkaren glömt att sända flera remisser.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som</p>

beklagade att anmälaren inte var nöjd med den ansvariga läkaren. Hon har nu hjälpt kvinnan att få en annan läkare och har också haft telefonkontakt med henne. Anmälaren är nöjd med hjälpen hon fått och önskar avsluta ärendet.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02531-44 STE  
Omvårdnad

Brister i omvårdnaden

En dotter ringer angående sin mamma som ramlade ur sängen på ett sjukhus. Dotter vill anmäla händelsen då hon inte vill att någon annan skall råka lika illa ut.

Åtgärd: Yttrande gavs av chefläkare, patientsäkerhetscontroller och chefsjuksköterska. Man beklagade det inträffade och redogjorde för bakgrunden. Händelsen var utredd i en avvikelserapport och där hänvisades till den mänskliga faktorn. Någon fallriskbedömning fanns inte dokumenterad och ärendet kommer att redovisas vid personalmöte. Nuvarande rutiner skulle ses över för att om möjligt förebygga nya olyckor. Anmälaren var nöjd med yttrandet och ärendet avslutas därmed.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02557-49 HAP  
Organisation

Provtagningar skjuts fram i tiden

Anmälaren lämnar på grund av sjukdom prover regelbundet. Nu har det blivit flera månaders uppehåll i provtagningarna på grund av att tid för provtagning skjuts framåt i tiden.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02584-62 MEL  
Sekretess och journal

Får ej ut journal

En kvinna hör av sig för en närståendes räkning angående att den anhörige nekats få ut sin journal från ett akutsjukhus. Från sjukhusets sida säger man att journalen är ofullständig, varför man inte vill lämna ut den.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02618-58 CRE  
Kommunikation

Bemötande på avdelning

En dotter till en äldre man har synpunkter på brister i omvårdnaden samt hur fadern blev bemött i samband med att denne vårdades på en avdelning vid ett akutsjukhus. Bl.a. var personal hårdhänt i samband med att han fick syrgas och tystade honom när de kom åt en skada som han haft sedan tidigare. Då mannen ifrågasatte varför han fick samma mat tre dagar i rad svarade personal att det berodde på att det fanns kvar mat från dagen innan. Mannen fick inte heller tillgång till någon telefon eller radio.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1305-02640-49 HAP Vård och behandling	Ifrågasätter utskrivning från klinik  Anmälaren ifrågasätter att kliniken, som hon haft kontakt med under mer än fem år, skrivit ut henne och hänvisat henne till primärvården.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1308-03415-49 HAP Vård och behandling	För tidig utskrivning  En man som varit inneliggande några dagar anser att han blivit för tidigt utskriven. När han kom hem blev han så dålig att han var tvungen att uppsöka sjukhus igen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1305-02290-59 LAR Vård och behandling	Bristande utredning, missad diagnos  En kvinna sökte akutsjukhus för en fotskada. Ett sår syddes men ingen röntgen gjordes. Såret läkte men smärta kvarstod och kvinnan sökte igen och fick antiinflammatorisk medicin och besked om att återkomma för röntgen efter en vecka, om det ej blivit bättre. Röntgen visade ett brutet ben som låg fel. Läkare bedömde då att ny röntgen och tid hos ortoped skulle ske efter tre veckor. Kvinnan undrar varför inte röntgen genomfördes vid första tillfället. Vidare varför man skulle vänta med undersökning och att rätta till felställningen, eftersom det troligen hade givit ett bättre resultat med mindre besvär.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1306-02800-54 HAD Vård och behandling	Komplikation efter operation, dålig tillgänglighet  En man önskar hjälp med en utredning på vad som gick fel under en magoperation. Han säger att han har fått skador efter ingreppet och att han har väldigt ont och att han även önskar ersättning. Han har även synpunkter på en läkares tillgänglighet.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1308-03371-62 MEL Sekretess och journal	Lång väntan till operation och otrevligt bemötande  En kvinna har synpunkter på bristande journalföring, lång väntetid till operation och bristande bemötande vid ett akutsjukhus. Kvinnan blev i maj lovad en operation i september. När hon i juli tar kontakt med sjukhuset blir hon illa bemött och får veta att det inte finns något noterat om att hon ska opereras. Nu har kvinnan fått en tid för operation

senare under hösten, men är missnöjd med den långa väntetiden och missen som gjorde att hon inte fick någon operation i september.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1307-03185-58 CRE  
Vård och behandling

Felaktig bedömning av sonens tillstånd

En mamma framför synpunkter på att en personal gjorde en felaktig bedömning av sonens tillstånd vid besök på en barnakutmottagning. Sonen hade magsmärter som inte gick över, personalen i kassan/receptionen undersökte pojken och hänvisade till närakuten för vård. Mamman undrade om det inte kunde vara en blindtarmsinflammation men detta beaktades inte. Det visade sig senare att pojken hade en brusten blindtarm och blev akut opererad. Anmälaren ifrågasätter starkt barnakutens bedömning av sonens besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1307-03305-57 HEG  
Vård och behandling

Komplikationer efter diskbråcksoperation

En man fick komplikationer efter en diskbråcksoperation på akutsjukhus. Efter en tid omopererades mannen. När han var på återbesök fick han information om att ingenting fanns att göra. Han önskade second opinion och fick träffa en annan ortopedkirurg som inte heller hade några förslag. Då kontaktade mannen en ortopedkirurg utomlands och opererades med gott resultat. Han har kontaktat Försäkringskassan för att få ersättning för operationen och fått avslag.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02568-62 MEL  
Vård och behandling

Operationskomplikationer och bristande information

En kvinna bröt lårbenshalsen och opererades. Höftleden behölls. Kvinnan har haft stora problem med höften efter operationen och har inte blivit bättre trots sjukgymnastik och träning. Vid ett återbesök konstaterades att en ny operation behövde göras och att kvinnan behöver höftprotes. Kvinnan är besviken och måste nu påbörja en ny sjukskrivningsperiod. Kvinnan har i efterhand fått veta att det fanns en 50-procentig chans till lyckat resultat vid den första operationen. Kvinnan är besviken över att hon inte informerats om detta, för hade hon vetat det hade hon begärt röntgen innan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1306-02744-59 LAR Ekonomi	Ersättningsanspråk  En kvinna boende i Sörmland har remitterats till ett sjukhus i Stockholm. På väg till besöket får hon ett telefonsamtal där man meddelar att läkaren är sjuk och kvinnan erbjuds en ny tid. Kvinnan vill ha ersättning för inställd operation och reseersättning. Att operationen ställdes in kan hon acceptera men sin resa vill hon ha kompensation för. Detta har hon efterfrågat i direktkontakt med kliniken, men nekats.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1306-02922-52 LÖW Organisation	Lång väntan på provsvar  En man väntar på att få svar på ett cellprov. Han har nu väntat i åtta veckor och ännu finns inget svar. Han har fått veta att det pågår en studie avseende prostatascreening vilket medfört långa väntetider för provsvar. Mannen är orolig för att han har en allvarlig sjukdom och anser att väntetiden är oacceptabel.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1307-03226-55 SKA Vård och behandling	Ej beviljad färdtjänst  En kvinna är missnöjd med rutinerna kring hennes förlossning vid ett akutsjukhus. När kvinnan var nyförlöst var hon tvungen att byta sjukhus och fick då beviljat en sjukresa som hon fick dela med två andra personer. Kvinnan är kritisk till att hon, i detta tillstånd, inte beviljades färdtjänst.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1308-03514-52 LÖW Vård och behandling	Komplikationer efter operation  En kvinna som genomgått en abort och fått komplikationer har sypunkter på att hon inte fått någon information.  Åtgärd: Handläggning pågår .
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Akutsjukhus</b> V1305-02379-49 HAP Vård och behandling	Blir nekad sjukhusplats  Patienten är allvarligt hjärnskadad och ligger på sjukhus i södra Sverige. Enligt anmälaren är patienten numera folkbokförd i Stockholm. Enligt anmälaren vägrar dock akutsjukhuset i Stockholm att ta emot patienten utifrån att den nya folkbokföringsadressen är så pass ny.  Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. På grund av hög belastning, inga platser på neurologkliniken, oklart

beträffande kvinnans neurologiska tillstånd med behov av fortsatt IVA-vård och oklart angående uppgifter om folkbokföring hänvisades kontaktande läkare att återkomma när man mer exakt kunde beskriva kvinnans neurologiska status samt sjukdomsförlopp inklusive bekräfta att alla uppgifter om folkbokföring var klara. Dagen därpå var kvinnan fortfarande kvar på IVA och intrycket var att hon hade fortsatta uttalade neurologiska symtom efter skalltraumat varför man i första hand hänvisade till kontakt med rehabiliteringsmedicinsk klinik för hjärnskaderehabilitering. Kvinnan fick därefter plats på hjärnskaderehab inom SLL. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1308-03405-44 STE  
Vårdansvar

Bristande vårdansvar

En man med kronisk neurologisk sjukdom hade skadats vid ett stort epilepsianfall. Han skickades hem från neurologiklinik i dåligt skick och utan att ha undersökt alla skador. Vårdplanering hade inte genomförts.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02378-49 HAP  
Vård och behandling

Nekad behandling

Anmälaren uppger att operation på grund av cancer var planerad sedan tid tillbaka. Nu uppger dock akutsjukhuset att operation inte ska utföras på grund av medicinska risker. Anmälaren ställer sig kritisk till detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02403-57 HEG  
Organisation

För kort och för snabbt läkarbesök

En kvinna var på läkarbesök på mottagning på akutsjukhuset. Läkaren var försenad och besöket gick sen rasande snabbt, läkaren var kort i tonen och körde hastigt upp bedövningsmedel i näsan utan att kvinnan var beredd. Kvinnan fick biverkningar efter bedövningsmedlet och blev mycket orolig på kvällen då hon fick svårt att svälja.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02572-62 MEL  
Vård och behandling

Komplikationer efter operation

En man opererade sitt tungband och menar att en nerv troligtvis skadades i samband med detta. Efter operationen har mannen drabbats av återkommande cystor och har fått opereras två gånger för detta. Det är oklart om mannen någonsin kommer att bli återställd. Mannen är också besviken

över att han fått otillräcklig information inför operationen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1306-02785-30 CAL  
Ekonomi

Önskar ersättning för önskad merkostnad

En kvinna har blivit kallad till ett akutsjukhus när hon kommer dit är läkaren inte där då han föreläser. Hon får en ny tid senare på dagen. Hon måste dock använda sig av två sjukresor som hon får betala för. Hon önskar ersättning för en av resorna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02325-58 CRE  
Vård och behandling

Brister i bedömning av röntgenbilder

En dotter framför synpunkter för mammans räkning på brister i bedömning av röntgenbilder vid moderns besök på ett sjukhus. Anhöriga fick besked att inget nytt tillkommit och modern skickades hem utan åtgärd. Det visade sig någon dag senare, vid granskning av bilderna, att modern hade blodpropp i hjärnan. Anmälaren ifrågasätter förfarandet.

Åtgärd: Enligt anmälares önskemål överförs ärendet till Inspektionen för vård och omsorg för ställningstagande till utredning. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02457-44 STE  
Kommunikation

Bristande bemötande

En kvinna beskriver ett bryskt bemötande från vårdpersonal i samband med att hennes sambo avled. Sambon insjuknade akut och vårdades under några dagar på fyra olika vårdavdelningar innan han avled. Personalen uppträdde okänsligt för kvinnans reaktioner och frågor.

Åtgärd: Anmälares har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

**Telefon -> Skrivelse  
Akutsjukhus**

V1305-02535-52 LÖW  
Administrativ hantering

Synpunkter på administrativ hantering.

Vid ett läkarbesök får en mamma med dotter en remiss för att ta ett blodprov på laboratoriet som har drop in. Det är inte speciellt mycket folk i väntrummet men kommer troligtvis få vänta i över fyra timmar vilket man inte har möjlighet till. När kvinnan ringer för att tala med verksamhetschefen kommer hon inte fram utan att beställa en tid när någon skall ringa upp henne och då får hon besked att man kommer att lägga en lapp till chefen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus**  
V1307-03063-58 CRE  
Vård och behandling

Hemskickad på grund av smittorisk

En kvinna insjuknade med feber, diarré och åkte ambulans till akuten. Kvinnan fick vänta länge och kände sig inte omhändertagen. Kvinnan fick veta att hon skulle bli inlagd men att det var 10 timmars väntetid till detta. Senare nekades kvinnan att bli inlagd, med motiveringen att hon hade en virusinfektion och att hon riskerade att smitta andra om hon lades in.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus**  
V1307-03303-11 CAR  
Övrigt

Förlossningsskada

Kvinna som drabbats av en förlossningsskada 1981 vill klaga på och ha svar från vården.

Åtgärd: Informerar om att aktuellt sjukhus är nedlagt sedan länge och att det är i princip omöjligt att utreda eftersom sjukhuset inte finns kvar. Information om LÖF och IVO.

## PRIMÄRVÅRD

**E-post -> Skrivelse Primärvård**  
V1306-02934-62 MEL  
Sekretess och journal

Felaktig dokumentation på vårdcentral

En kvinna hör av sig angående att hennes sambo träffat två läkare som de varit missnöjda med på en vårdcentral, bland annat på grund av felaktig dokumentation i journalen och att mannen inte blivit lyssnad till.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse Primärvård**  
V1307-03229-28 ROS  
Organisation

Brister i tillgänglighet på vårdcentral

En man har synpunkter på den bristande tillgängligheten till sin vårdcentral. Enligt vårdgarantin ska han få kontakt samma dag då han kontaktar mottagningen, men så är inte fallet. Ofta blir han i telefon hänvisad till att telefonkön är full. Han anser att det är oacceptabelt att inte få någon telefonkontakt för rådgivning, vilket leder till att patienterna istället vänder sig till sjukhusens akutmottagningar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse Primärvård**  
V1307-03269-28 ROS  
Organisation

Nekad besök hos husläkare

En kvinna undrar om det är rätt att en husläkare kan neka henne vård då hon är skriven i ett annat landsting.

Åtgärd: PaN informerar om att om man är folkbokförd i Sverige har man rätt till vård på samma villkor som invånare i Stockholms läns landsting vid förlossning, abort, akut



sjukdom/skada och primärvård (husläkare). Då betalar man endast den vanliga patientavgiften, resten av summan betalar hemlandstinget. Om man däremot behöver planerad specialistvård ser reglerna annorlunda ut. Då behövs normalt en remiss eller betalningsförbindelse från hemlandstinget. Det betyder att hemlandstinget betalar för den vård som givits här. Ärendet avslutat.

**E-post -> Skrivelse  
Primärvård**

V1307-03291-44 STE  
Kommunikation

Synpunkter på vård

En kvinna skriver och undrar vart man kan vända sig för att tipsa vården om personer som borde tas om hand medicinskt men kanske inte förmår eller förstår att ta en sådan kontakt själva.

Åtgärd: Kontakt tas via epost.

**E-post -> Skrivelse  
Primärvård**

V1308-03376-44 STE  
Kommunikation

Bristande bemötande

En kvinna med stort vårdbehov har av sin läkare uppmanats att byta till en annan läkare efter att flera saker gått fel mellan dem.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Primärvård**

V1305-02437-58 CRE  
Vård och behandling

Brister i diagnos och bedömning

En kvinna framför att hon sedan flera år har kontakt med vårdcentralen på grund av besvär med magen. Läkaren har menat att besvären beror på stress, laktosintolerans, IBS. Först nu har kvinnan fått rätt diagnos. Anmälaren anser sig felbehandlad samt att hon fått lida i onödan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Primärvård**

V1305-02468-42 JER  
Vård och behandling

Läkemedelsförgiftad, sjukhusvårdades

En kvinna behandlades av husläkaren med åksjukeplåster mot illamående och yrsel med god effekt. Efter en tid noterades 14 kilo viktnedgång. Hon sökte husläkaren upprepade gånger men fick ingen respons. Kvinnan sökte akut vård och vårdades med vätske- och näringstillförsel. Bedömningen blev läkemedelsförgiftning. Hon hade medicinerats i fyra månader mot illamåendet, rekommendationen i FASS var en vecka.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som djupt beklagar händelsen. Det inträffade kommer att lyftas i läkargruppen för gemensam genomgång av behandlingsmetoder för illamående med fokus på utvärdering av läkemedelsbehandling och alternativa utredningar och kontroller. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att hon är nöjd med svaret och att

anmälan kommer att göras till patientförsäkringen LÖF samt konsumentrapport Läkemedelsverket. Ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse  
Primärvård**

V1306-02745-42 JER  
Vård och behandling

Nekas mediciner, ingen vårdplan

En man har nyligen bytt vårdcentral och vid första läkarbesöket avslutade läkaren medicineringen av flera preparat. Mannen har ryggmärgsskada samt hjärnskada och medicineras sedan många år med starka mediciner. Enligt mannen kan inte medicineringen avslutas tvärt.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare där det framgår att läkaren inte stödjer den tidigare medicineringen mannen fått. Remiss till beroendemottagning och smärtmottagning samt schema för nedtrappning av narkotikaklassade läkemedel är åtgärder som vidtagits för att minska förbrukningen. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse  
Primärvård**

V1307-03211-58 CRE  
Ekonomi

Problem med avgift, fick inte vård

En mamma framför klagomål på att hon vid besök på en vårdcentral med sin dotter blev ombedd att betala 1700 kronor i besöksavgift. Detta på grund av att dottern inte var folkbokförd i Sverige samt att de inte hade EU kort med sig. Hon ringde försäkringskassan som informerade henne om att samma rättigheter gäller i hela Norden, och att EU kort inte behövdes. När mamman ånyo kontaktade vårdcentralen för att berätta detta fick hon informationen att hon skulle ringa folkbokföringen och berätta att de var på semester i Sverige. Dottern fick inte den hjälp hon behövde. Anmälaren ifrågasätter förfarandet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Primärvård**

V1307-03295-42 JER  
Kommunikation

Nonchalant bemötande, brister i uppföljning

En man träffade en kurator på vårdcentralen för utvärdering av nyligen insatt antidepressiv medicinering och samtal. Redan vid första besöket upplevde mannen att kuratorn vände allt mannen berättade om i sitt liv till en negativ händelse. Även det positiva ansåg kuratorn vara negativt. Val av fritidsintressen, brist på vänner och tidigare psykologs behandlingsmetod. Kuratorn omnämnde även utebliven effekt av medicineringen som ett misslyckande, trots endast några veckors behandling. Vid det sista besöket försökte mannen förklara hur han upplevt tidigare möten. Kuratorn vände upplevelsen mot mannen och menade att han övertolkat och lagrat ilska. Behandlingen avslutades.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1307-03310-58 CRE Kommunikation	Brister i bemötandet, utebliven behandling  En man framför klagomål på läkarens bemötande samt att han inte fick någon behandling vid besök hos specialist på en vårdcentral.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1307-03340-52 LÖW Vård och behandling	Missad diagnos  En man sökte sig till en vårdcentral då han hade ont i ryggen och kände sig allmänt sjuklig. Husläkaren kunde inte hitta något fel. Dagen efter sökte mannen på en akutmottagning och det visade sig att han hade vätska i lungorna vilket krävde flera veckors sjukhusvård.  Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren anmält ärendet till IVO och vill ha en medicinsk granskning. Mannen är nöjd med att ärendet finns registrerad hos PaNf. Han är välkommen åter vid behov.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1307-03360-52 LÖW Kommunikation	Bristande bemötande  En man anser att han blivit illa bemöt av personalen på en vårdcentral anser också att det finns felaktigheter i hans journal. Han har bett att få prata med klinikchefen men han har ännu inte fått göra det.  Åtgärd: Då anmälaren önskar att ärendet överförs till tillsynsmyndigheten avslutas handläggningen vid PaNf.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1308-03421-62 MEL Vård och behandling	Utebliven diagnos  En kvinna hör av sig angående sin tonårsdotter, som sedan litet barn har lidit av värk. Mamman har under flera års tid upprepade gånger besökt en vårdcentral med flickan, som inte fått någon behandling eller fastställd diagnos. På ett sjukhus har man senare konstaterat att flickan lider av reumatism och att hon fått bestående problem för att diagnosen inte upptäckts i tid.  Åtgärd: Då det visar sig att vårdcentralen är nedlagd sedan ett par år tillbaka avslutas ärendet.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1308-03448-52 LÖW Organisation	Lång väntan på besök med mera  En mamma till en vuxen son är kritisk till den långa väntetiden och oviljan från husläkarmottagningen att ge hennes son en besökstid. Sonen var mycket medtagen och det har visat sig att han lider av en rubbning i

ämnesomsättningen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt de övriga klagomålsinstanserna. Brev och fullmakt inkommer eventuellt.

**E-post -> Skrivelse**  
**Primärvård**  
V1308-03494-59 LAR  
Organisation

Synpunkter i samband med tidsbokning

En man har synpunkter på tidsbokning för listade patienter. Ställer bland annat frågan om hur 95-åringar ska klara av att hantera det rent praktiskt utifrån de premisser som gäller med tidsbokningssystemet och telefontider till berörd läkare. Mannen efterfrågar också intresse och ansvar för listade patienters hälsa som innefattar hälsokontroller och förebyggande arbete.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**  
V1305-02293-49 HAP  
Vård och behandling

Synpunkter på läkarens förslag på behandling

Anmälaren redogör för ett antal besök vid primärvården där hon möter en och samma läkare vid dessa tillfällen. Anmälaren ställer sig tveksam till läkarens förslag till behandling, bland annat att skära i inflammerat finger innan antibiotika ordinerats och fått börja verka, läkarens försök att få anmälaren att inta penicillin trots att anmälaren tydligt informerat läkaren om att hon är penicillinallergiker.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**  
V1305-02625-49 HAP  
Vård och behandling

Bristfällig undersökning

Anmälaren anser att primärvården inte undersökt henne tillräckligt väl, trots ihållande magsmärtor. Tiden då det eventuellt kan bli vidare undersökning vid vårdcentralen ligger även långt fram.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från bitr. verksamhetschef. Kvinnan sökte för buksmärtor. Remiss för ultraljud skickades för att utesluta eventuell gallsten. Några dagar senare fick hon en akuttid för urinvägsbesvär. Brev med provsvar skickas till kvinnan och att hon inte behövde gå på ultraljudsundersökningen om buksmärtorna förbättras. Drygt en vecka senare skickas brev till kvinnan om att ultraljudsundersökningen var utan anmärkning och att hon skulle höra av sig om besvären kvarstod. Några dagar senare erbjuder läkare henne uppföljand återbesök men kvinnan avböjer då hon är nöjd med den uppföljning hon fått via företagshälsovården. Ansvarigs bedömning är att det uppstått miss i kommunikationen och att informationen till anmälaren uppenbarligen inte varit nog tydlig. Man kommer att återföra händelseförloppet till alla medarbetare, betona vikten av god kommunikation, lämna tydlig information, alltid ha ett gott bemötande och att boka in uppföljning av påbörjad utredning.

Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1305-02641-49 HAP  
Vård och behandling

Missad diagnos

Patienten sökte vård vid primärvården på grund av hörselnedsättning. Läkaren ordinerade droppar. Det visade sig senare att patienten led av cancersjukdom.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd underläkare som beklagar att återbesök och uppföljning och vidare utredning inom kort tid efter första besöket inte blivit av. Olyckligtvis missade läkaren att främst sätta focus på mannens hörselnedsättning och gå vidare med hörseltester. Hans tre månaders långa hörselnedsättningsbesvär var svårbedömda och tolkades som eventuellt relaterade till återkommande, obehandlade öroninflammationer. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han önskar gå vidare med ärendet till IVO. Anmälan är gjord till LÖF. Ärendet avslutat.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1305-02649-44 STE  
Organisation

Bristande tillgänglighet

En kvinna har frågor om tillgänglighet samt hanteringen av hennes situation på en vårdcentral.

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

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1305-02683-49 HAP  
Ekonomi

Fick betala för intyg

Anmälaren ifrågasätter att han fick betala 1 500 kr för intyg som Försäkringskassan efterfrågat.

Åtgärd: Då berörd vårdgivare inte längre är verksam kan förvaltningen inte handlägga ärendet vidare. Ärendet avslutas.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1305-02714-44 STE  
Vård och behandling

Bristande behandling

En dotter ifrågasätter den vård och behandling som gavs av vårdcentralen under pappans sjukdomsperiod.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef samt ansvarig läkare. Av yttrandet framkom att patienten haft tät kontakt med vårdcentralen som också samarbetat med sjukhusklinik angående den komplicerade sjukdomsbilden. Anmälaren ansåg efter att ha tagit del av yttrandet att hennes frågeställningar kvarstod. Patientnämndens förvaltning avslutade efter samtal med dottern ärendet då ytterligare skriftväxling inte förväntades tillföra ärendet något nytt i sak.

<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1306-02723-49 HAP Vård och behandling	Ingen undersökning trots dokumenterad sjukdom  Anmälaren uppsökte vårdcentralen då tillståndet förvärrades. Hon blev inte undersökt trots att det finns dokumentation om hennes sjukdom.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1306-02943-62 MEL Vård och behandling	Inte fått behandling och inte lyssnad till  En kvinna har besökt sin vårdcentral för ett antal symptom, och har genomgått undersökningar där man kunnat utesluta allvarligare sjukdomar. Kvinnan menar dock att läkaren har nöjt sig med detta och att hon inte fått behandling för de besvär hon trots allt har. Kvinnan upplever sig inte lyssnad till.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1306-02969-49 HAP Vård och behandling	Svåra komplikationer efter handoperation  Anmälaren uppsökte närakuten på grund av talgkörtel i fingret. Läkaren genomförde operation. Efter en tid uppstod svåra komplikationer på grund av infektion. Anmälaren har fått bestående men.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1307-03142-28 ROS Vård och behandling	Ofullständig behandling av förstoppning  En kvinna med tidigare känd sjukdomshistoria uppsökte vårdcentralen med kraftigt svullen buk efter kvarstående förstoppning efter tre veckor, trots användning av tidigare rekommenderat laxermedel. Läkaren fortsätter att skriva ut recept på laxermedel som inte hjälper. Kvinnan blir akut sjuk och får uppsöka akutsjukhus, där hon får högsta prioritet på grund av risk för tarmvred. Kvinnans dotter ifrågasätter vårdcentralens nonchalans och ofullständiga behandling.  Åtgärd: Då ärendet är en kopia till PaNf så utgår förvaltningen från att anmälaren kommer att kontaktas/få svar från verksamhetschefen på vårdcentralen. Om inte så sker kommer anmälaren att återkomma till PaNf. Hennes skrivelse var för kännedom och för att uppmärksamma händelsen. Återkommer vid behov.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1307-03276-28 ROS Vård och behandling	Felaktig diagnos och information  En kvinna som var på en ultraljudskontroll fick kontrollen utförd av en läkare då barnmorskan hade svårt att göra mätningar på grund av barnets position. Läkaren informerar om att barnet har en skada, troligtvis en neurologisk skada

och en remiss till akutsjukhus för vidare kontroller. Föräldrarna får information om att det kommer att bli ett flertal kontroller, samtal och uppföljningar och att de även kommer att få en kuratorskontakt. Det visar sig senare att barnet inte har någon skada och de andra läkarna ifrågasätter uttalandet från läkaren efter endast ett ultraljud. Den felaktiga diagnosen och informationen framkallade en stress hos modern, vilket hon nu sätter i samband med att barnet föddes 10 dagar förtidigt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1307-03324-42 JER  
Vård och behandling

Läkemedelsbiverkan

Anhörig till avliden man undrar om det läkemedel mannen fick innan han insjuknade orsakade mannens död.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1307-03339-44 STE  
Kommunikation

Bristande bemötande

En kvinna har haft återkommande symptom efter huvudskador. Då hon sökt sin läkare har denna varit svår att nå och läkaren har inte lyssnat på ett positivt sätt på anmälares synpunkter om vård.

Åtgärd: Handläggning pågår

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1308-03397-44 STE  
Organisation

Bristande tillgänglighet

En kvinna skriver om sin mor som avlidit i hemmet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1305-02362-58 CRE  
Kommunikation

Brister i informationen, utebliven behandling

En mamma framför synpunkter på att hon inte fått korrekt information gällande vaccinationen av sina barn inför en utlandsresa. Bägge barnen fick mässlingen under utlandsvistelsen. Anmälaren ifrågasätter den information hon fick av personalen på barnvårdscentralen och vårdcentralen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1305-02364-58 CRE  
Vård och behandling

Brister i bedömning, läkarkontinuitet samt rehab

En kvinna framför synpunkter på att läkare på vårdcentralen vägrat sjukskriva henne, hon anser att läkaren gjort en felaktig bedömning. Kvinnan ifrågasätter att hon fått träffa olika läkare vid varje besök samt att hon undrar över valet av rehabiliteringsklinik.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på vårdcentralen som beklagar patientens upplevelse. Av yttrandet framgår att vårdcentralen anser att patientens rehabiliteringsläkare är den som ska bedöma om sjukskrivning är nödvändig. Patienten har träffat ett flertal olika läkare, hon är välkommen att lista sig hos en specifik läkare på vårdcentralen. Valet av rehabiliteringsklinik styrs av patientens behov. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, hörts av till förvaltningen och meddelat att hon inte önskar gå vidare i ärendet. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

**Skrivelse  
Primärvård**

V1305-02373-42 JER  
Vård och behandling

Ingen uppföljning vid medicinering

En kvinna medicineras med blodförtunnande läkemedel och regelbundna kontroller av blodvärdets görs av husläkaren. Kvinnan har under det senaste halvåret aldrig träffat eller haft kontakt med behandlingsansvarig läkare. I bland upplever hon olika fysiska symtom som hon undrar över. Kvinnan vill inte vara patient på vårdcentralen längre.

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

**Skrivelse  
Primärvård**

V1305-02407-52 LÖW  
Vård och behandling

Bristande diagnos

En ung kvinna sökte för hög feber och smärtor i nedre ryggen, illamående samt täta trängningar. Blodprover tas och utifrån det bestämde läkaren att antibiotika skulle sättas in mot en infektion av oklart fokus. Den unga kvinna hade med sig sin mamma som ifrågasatte den oklara diagnosen samt propsade på att dottern skulle remitteras till sjukhuset i stället. Den unga kvinna fick vårdas på sjukhuset i flera dagar för njurbäckeninflammation. Anmälarna upplevde också att läkaren inte lyssnade på patienten utan bedömde henne utifrån hon såg ut.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Primärvård**

V1305-02408-42 JER  
Vård och behandling

Felmedicinerad, ekonomisk ersättning

En man medicineras mot förmaksflimmer med ett antikoagulantipreparat. Regelbundna kontroller av blodvärdet gjordes på vårdcentralen för att säkerställa medicineringen. Efter en tid upplevde mannen yrsel och kontroll på akutsjukhuset visade att mannen drabbats av en hjärnblödning. Blodvärdet var högt vilket han uppfattade berodde på felmedicinering. Mannen önskar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Handläggning pågår.



**Skrivelse  
Primärvård**V1305-02441-59 LAR  
Kommunikation

Ej hjälpt, gick ej att kommunicera på svenska

En man träffade en läkare men förstod inte vad denne sa. Sökte kontakt med ansvarig på vårdcentralen angående detta, utan resultat. Han framhåller också att bristande språkkunskaper förekommit vid flera tillfällen. Mannen är oroad över att inte få den hjälp han behöver när han söker vård.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen. Här framkommer att kritiken tidigare framförts muntligt vilket lett till samtal med berörda och anmälaren har önskat och fått en annan läkare. Dock såg man inte någon anledning till oro då patienten träffat en mycket bra och kompetent läkare de senaste tillfällena. Vidare anges att de berörda läkarna har lägst språkbehörighet B. Anmälaren har nu en fungerande läkarkontakt men framför synpunkter på felaktigheter i yttrandet och önskar utredning och bedömning av svaret och hur det är i praktiken. Detta ingår inte i PaN f:s uppdrag varför anmälaren hänvisas till annan instans. Ärendet avslutas.

**Skrivelse  
Primärvård**V1305-02443-57 HEG  
Vård och behandling

Axelfraktur blev inte diagnostiserad

En man föll hemma och skadade axeln. Husläkaren rekommenderade sjukgymnastik, men inget annat. Efter några veckor gick mannen tillbaks till vårdcentralen, träffade annan läkare som remitterade till röntgen. Det visade sig vara en fraktur som snabbt opererades. Mannen är missnöjd med att diagnosen missades.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientansvarig läkare som gick igenom journaldokumentation och kunde konstatera att diagnosen fördröjdes genom att röntgenundersökning inte genomfördes vid anmälares första besök på vårdcentralen. Ärendet har tagits upp i läkargruppen på vårdcentralen för en genomgång av aktuella rutiner så att liknande fall fortsättningsvis hanteras på ett bättre sätt. Anmälaren är nöjd med yttrandet och ärendet avslutas.

**Skrivelse  
Primärvård**V1306-02685-58 CRE  
Organisation

Brister i tillgänglighet

En kvinna framför synpunkter på brister i tillgängligheten på sin vårdcentral, hon har svårt att komma i kontakt med sin husläkare per telefon. Anmälaren framför även ett flertal övergripande frågor gällande sjukvårdspolitik och framtidsplaner.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1306-02691-57 HEG Kommunikation	Otrevligt bemötandet av receptionist  En kvinna besökte vårdcentralen och blev nonchalant bemött i receptionen, kvinnan fick inget högkostnadskort. Hon väntade länge och väl i väntrummet, läkaren ropade hela tiden upp patienter som kommit senare än kvinnan. Hon vände sig till receptionisten som frågade om kvinnan hade registrerat sig och betalat, det var samma receptionist som när kvinnan kom till vårdcentralen. Vid kontroll visade det sig att receptionisten inte anmält patienten så läkaren hade inte fått information om att kvinnan satt i väntrummet.  Åtgärd: Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1306-02696-58 CRE Kommunikation	Brister i information, utebliven behandling  En mamma framför synpunkter på att hon inte fått korrekt information gällande vaccinationen av sina barn inför en utlandsresa. Bägge barnen fick mässlingen under utlandsvistelsen. Anmälaren ifrågasätter den information hon fick av personalen på barnvårdscentralen och vårdcentralen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1306-02705-52 LÖW Vård och behandling	Bristande vård och information  En mamma anser att en läkare brustit i behandling och information om behandlingen. Hennes lille pojke hade skadat fingret. Först bedömdes det som en skada på nageln men det visade sig att pojkens finger var bruten. Fingret stabiliserades men frakturen tycktes inte läka. Mamman visste inte heller hur länge fingret skulle vara stabiliserat.  Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som beklagar att föräldrarna upplever att de fått bristande information. Pojken hade klämt yttre falangen på lillfingret, nageln satt löst och det fanns ett sårjack. Såret behövde sys, men nageln behövde inte tas bort. Röntgen visade en långsgående fraktur och skulle inte kunna påverka fingrets funktion på negativt sätt. Bedömningen var att det viktiga var att suturera såret ordentligt och att det skulle kontrolleras och läggas om varannan dag på VC. Vid minsta misstanke om infektion skulle akuten uppsökas. Frakturen bedömdes kunna läka utan stabilisering. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon önskar få ärendet överfört till IVO. Ärendet avslutat.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1306-02726-59 LAR Kommunikation	Skeptiskt mött vid vårdcentral  En kvinna hänvisades till vårdcentralen för samtalsstöd i samband med svårt sjuk nära anhörig. Vid besöket beskrev

hon psykiska och fysiska symptom. Initialt angavs att remiss för samtal inte kunde skrivas utifrån antalet liknande remisser, som varit många och inneburit böter för läkaren. Kvinnan upplevde inget större intresse för de fysiska symptomen med oro för hjärtat, även om en snabb undersökning gjordes. Läkaren ordinerade sömntabletter. Slutligen skrevs motvilligt en remiss och kvinnan skickades för provtagning rörande kraftig värk i nacken. Kvinnan har nu fått kontakt för samtal men hon undrar varför läkaren behandlade henne på det sätt han gjorde.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från berörd läkare, som bekräftar besöket som beskrivs, dock inte den negativa inställning som upplevdes. Att psykoterapeuttid ordnades uppfattas som glädjande om än oväntat. Anmälaren har inte framfört något ytterligare. Ärendet avslutas.

**Skrivelse  
Primärvård**

V1306-02782-52 LÖW  
Organisation

Nekad behandling

En man som bodde på ett gruppboende nekades hembesök av distriktsköterskan då han inte är beviljad hemsjukvård. Mannen hade en misstänkt urinvägsinfektion och distriktsköterskan skulle ta ett urinprov. På grund av infektionen drabbades mannen av epileptiska anfall. Mannen fick ta sig i sällskap med sina föräldrar till sjukhusets akutmottagning då vårdcentralen vägrade att samarbeta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från HSF. Hemsjukvårdsteamet ansvarar för hembesök på LSS/gruppboende. Personal har felaktigt uppgett att mannen inte var berättigad till hembesök. Enhetschef som via bemanningsföretag var anställd under omorganisation av enheten hänvisade sjuksköterskan att då mannen inte var inskriven i hemsjukvården skulle han till akuten. Verksamhetschefen beklagar hur ärendet med mannens besvär hanterades och poängterar att enhetschefen inte längre är kvar. LSS skötersketjänsten är inte indragen. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon är nöjd med svaren och att ärendet kan avslutas.

**Skrivelse  
Primärvård**

V1306-02852-42 JER  
Kommunikation

Frågor om medicineringen

En man medicinerades av husläkaren för prostataproblem. Efter en tid remitterades mannen till specialist som utförde en operation. Resultatet misslyckades. Mannen anser att husläkaren borde ha utrett mannens symptom bättre och medicinerat under en längre tid. Mannen söker vård för kvarstående smärtor men husläkaren hänvisar honom till andra specialister.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1306-02929-58 CRE Vård och behandling	Ändringar i medicinering  En man framför synpunkter på att läkare på vårdcentralen ändrat hans medicinering mot smärtor.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1306-03001-52 LÖW Vård och behandling	Fel diagnos  En pojke led av öronbesvär och sökte tillsammans med sin mamma upprepade gånger vård hos en husläkare. Läkaren ansåg att han hade en inflammation och pojken behövde genomgå flera smärtsamma spolningar. Mamman till pojken bad till slut om att hennes barn skulle remitteras till en specialist. Där konstateras att pojken inte led av en inflammation utan ett tillstånd som krävde operation.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1306-03062-59 LAR Administrativ hantering	Erhåller kallelse efter aktuell läkartid  En kvinna beskriver att hon erhöll sena kallelser till två olika mottagningar. Vid ett tillfälle kallades hon till en läkare vid vårdcentralen. Dock erhöll kvinnan kallelsen efter det att hon skulle varit där. Kvinnan undrar om hon är kund eller patient och framför att oavsett vilket behövs tid för att planera resor och sjukhusbesök samt efterlyser respekt.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1307-03066-59 LAR Kommunikation	Klagomål på uppträdande och allmän nonchalans  En kvinna hade kontakt med en läkare vid mottagningen i cirka 30 år. Utan att hon förstod varför uppträdde läkaren nonchalant ibland aggressivt och anklagande under de senare åren. Kvinnan beskriver brister i information och kommunikation kring hennes åkommor samt ifrågasättande av det hon framförde rörande sin hälsa. Kvinnan har också synpunkter på att uppgifter om diabetes fördes in i hennes journaler mycket sent.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1307-03113-59 LAR Kommunikation	Avfärdar initialt magsmärtor  En gastricbypassopererad kvinna söker akut för magsmärtor två gånger och skickas hem med magkatarrsmedicinering. Hon påtalar att hon opererats och att eventuell komplikation kan ses via röntgen. Kvinnan besöker även vårdcentralen i annat ärende och har då mycket ont vilket hon framför. Får då till svar att tiden ej var bokad för magsmärtor. Undersöks slutligen och rekommenderas att ta kontakt med opererande

sjukhus. Fick där genast läkartid och remiss till undersökningar. Kvinnan blir uppringd på väg från röntgen och kallad till operation av inklämt bråck. Kvinnan skriver för att belysa hur illa bemött hon blev vid akutmottagningar och vårdcentral, på grund av att hon inte såg "tillräckligt dålig ut".

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1307-03122-58 CRE  
Administrativ hantering

Brister i remisshantering på en vårdcentral

En kvinna framför synpunkter på att läkaren på vårdcentralen glömt att skicka remiss till specialist.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1307-03136-44 STE  
Vård och behandling

Ifrågasätter läkares bedömning

Kvinnan har synpunkter på läkares uttalande angående orsaken till att kvinnans sambo hade kraftiga blödningar.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1307-03157-42 JER  
Vård och behandling

Missad diagnos, medicinerades

En kvinna sökte vård hos husläkaren efter att ha trappat ut den antidepressiva medicin hon behandlades med. I samband med detta uppkom en klumpkänsla i halsen. Kvinnan träffade under kort tid flera olika läkare som förskrev olika nya ångstdämpande läkemedel. Kvinnan insjuknade senare och vård på psykiatrisk avdelning krävdes. Psykiatrikern på sjukhuset remitterade till öronklinik och undersökning visade reflux i svalget.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1307-03182-58 CRE  
Vård och behandling

Brister i utredning och behandling

En kvinna framför synpunkter på brister i utredning och helhetssyn gällande hennes besvär. Läkaren på vårdcentralen skickar inte överenskomna remisser, och kvinnan känner att tiden går utan att hon mår bättre.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1307-03192-58 CRE  
Ekonomi

Erlagt patientavgifter utan att få vård

En man sökte sin vårdcentral på grund av en knöl under näsan. Mannen betalade 200 kronor i patientavgift och blev sedan remitterad till ett akutsjukhus. På akutsjukhuset

betalade mannen 150 kronor och fick endast ett besked om att han skulle bli remitterad till ett annat akutsjukhus. Vid besöket på nästa akutsjukhus fick mannen betala ytterligare 350 kronor med besked om att han ska remitteras till en specialist. Mannen är kritiskt till att han har fått betala 700 kronor utan att ha fått någon hjälp.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse****Primärvård**

V1307-03193-58 CRE  
Vård och behandling

## Felaktig diagnos

En mamma framför synpunkter på att sonen fick en felaktig diagnos vid besök på en närakut. Sonen hade magsmärter som inte gick över, läkaren gjorde bedömningen att pojken var förstoppad eller hade ett virus i magen. Mamman undrade om det inte kunde vara en blindtarmsinflammation men detta hävdade läkaren att det inte var möjligt. På läkarens inrådan åkte mamman hem med pojken. Då pojken försämrades efter 1h i hemmet sökte mamman akut vård igen, det visade sig att pojken hade en brusten blindtarm och blev akut opererad. Anmälaren ifrågasätter starkt läkarens bedömning av sonens besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse****Primärvård**

V1307-03197-58 CRE  
Organisation

## Brister i tillgänglighet och intygshantering

En man framför synpunkter på att han inte får kontakt med läkare på vårdcentralen för att diskutera anhörigs dödsfall. Det har även framkommit brister i intygshantering i samband med dödsfallet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse****Primärvård**

V1307-03202-58 CRE  
Vård och behandling

## Inte fått remiss till specialist

En pappa framför synpunkter för sonens räkning på att de vid besök på en närakut inte fått remiss till specialist. De fick istället uppsöka vårdcentralen, träffa samma läkare en gång till, och därifrån bli remitterade till specialist. Anmälaren ifrågasätter förfarandet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse****Primärvård**

V1307-03223-42 JER  
Kommunikation

## Ovänligt bemötande, läkemedelsbiverkan

En kvinna upplevde sig ovänligt bemött av husläkaren som med hög röst ifrågasatte varför hon kom på en akuttid. Kvinnan hade fått utslag/biverkningar i ansiktet efter nyligen påbörjad medicinering. Läkaren skrev sedan ner namnet på flera receptfria mediciner som kvinnan skulle behandla utslagen med. Kvinnan upplevde sig ohövligen bemött och

förvånad över omhändertagandet av läkemedelbiverkningarna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1307-03250-42 JER  
Kommunikation

Ovänligt bemötande, brister i journalföring

En liten pojke skulle vaccineras i samband med 18 månaders kontroll. Nu noterades det att tidigare vaccination inte journalförts av sköterskan men noterats i vaccinationskortet. Verksamhetsansvarig på barnvårdscentralen ansåg att föräldrarna skulle gå i god för att tidigare vaccination var given, vilket de inte kunde. Borde inte den personal som brustit i dokumentationen justera detta, undrar föräldrarna. En otrevlig stämning infann sig. Tillslut noterades det i journalen att enligt föräldrarna var barnet vaccinerat. Det borde inte vara vårt ansvar menar föräldrarna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1307-03304-52 LÖW  
Vård och behandling

Felaktig diagnos

Ett par går med sin son till vården då sonen blivit röd i stjärten. Mamman som berättar för läkaren att en liten pojke i slakten haft streptokocker och det såg likadant ut får svar att det här var någonting annat. Efter många besök med olika salvor att smörja med åker familjen till ett akutsjukhus där det visar sig att mammans farhågor var riktiga.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1307-03336-42 JER  
Vård och behandling

Fel diagnos, komplikationer

En man sökte husläkaren för röd svullnad mellan två tår. Mannen efterfrågade test för Borrelia men läkaren bedömde symtomet vara gikt. En vecka senare insjuknade han med hängande mungipa och sjukdomskänsla. Sjukhusvård och utredning på strokeklinik visade Borrelia och hjärnhinneinflammation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1308-03365-42 JER  
Vård och behandling

Missad diagnos

En kvinna sökte vård på grund av en knöl på halsen. Husläkaren tog punktion och undersökningen var negativ. Kvinnan sökte åter vård då hon inte mådde väl. Ny undersökning av annan läkare på vårdcentralen visade cancer. Kvinnan anser att läkaren mer skyndsamt skulle ha undersökt och remitterat henne till specialistklinik för vidare undersökning.

Åtgärd: Enligt anmälarens önskan avslutas ärendet i befintligt skick då anmälan är för kännedom.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1308-03445-57 HEG  
Vård och behandling

Vid sårskada missade vården att sena var av

En man besökte lättakut för en sårskada i handen och var sista patient för dagen. Skadan rengjordes och syddes. Några dagar senare besökte mannen vårdcentralen där det konstaterades att en sena var av och såret var infekterat. Det har nu blivit ett långdraget efterförlopp och mannen är besviken över att läkaren missade skadan vid det första besöket.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1308-03458-57 HEG  
Vård och behandling

Missad diagnos vid cancer i urinblåsa

En äldre kvinna med omfattande sjukhistoria besökte vårdcentralen då hon fått besvär från underlivet. Urinprov togs ett flertal gånger och antibiotikabehandling sattes in utan framgång. Kvinnan påtalade besvären vid alla läkarbesök, men inte vid något tillfälle gjordes en noggrannare utredning. I samband med att kvinnan blev inlagd för allvarliga hjärtbesvär gjordes en undersökning av urinblåsan och det visade sig då att kvinnan hade spridd cancer. Nu är palliativ behandling det enda möjliga. Kvinnans dotter är mycket arg på att mammans klagomål inte togs på allvar och att cancerdiagnosen blev så fördröjd.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Primärvård**

V1308-03460-59 LAR  
Vård och behandling

Synpunkter på bedömning och åtgärder

En kvinna får besked från sin läkare vid vårdcentralen om att allt ser bra ut efter röntgenundersökning föranledd av struma. Vid besök på grund av feber och hosta träffar kvinnan en annan läkare som remitterar till sjukhus för bedömning. Det leder till att kvinnan opereras och besked om att det är cancer. Vid annat tillfälle önskar kvinnan recept på värktabletter och lugnande, vilket hennes läkare inte anser sig kunna skriva ut. Kvinnan träffar den andra läkaren även angående detta och får förnyade recept. Anmälaren undrar hur bedömningar och åtgärder kan skilja sig åt så mycket när de görs av samma profession, samt efterfrågar att bemötande utifrån patientens önskemål prioriteras.

Åtgärd: Handläggning pågår.



<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1308-03413-52 LÖW Vård och behandling	Fel provsvar med mera  En gravid kvinna fick felaktigen veta att hon bar på blodsmitta. Kvinnan är kritiskt till hur felet kunde uppstå, bristande informationen och att det tog så lång tid innan hon fick komma till infektionskliniken.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1307-03204-58 CRE Vård och behandling	Inte upptäckt barnets höftbesvär  En pappa framför synpunkter på att man på barnavårdscentralen inte upptäckt dotterns medfödda höftfel.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1305-02616-49 HAP Vård och behandling	Akutmottagning ville inte ta emot flyktingbarn  En pojke skadade sig i skolan. Skolläkaren bedömde att han fått en fraktur i benet och uppmanade familjen att söka akutsjukvård. Modern och pojken kontaktade en akutmottagning inom primärvården. Denna mottagning ville först inte ta emot pojken eftersom han är flykting och hans ärende ännu inte blivit avgjort vid Migrationsverket. Efter moderns kontakt med sjukvårdsupplysningen hänvisades pojken till akutmottagningen som familjen haft kontakt med. Modern uppfattade att sjukvårdsupplysningen rätt ut frågan med akutmottagningen. Men när modern och pojken kom dit vägrade mottagningen att ta emot honom. Efter en längre diskussion fick pojken träffa läkare. Familjen fick senare en faktura på 1 775 kronor. Modern anser att mottagningen inte agerat i enlighet med gällande regler att asylsökande barn har samma rätt till sjukvård som barn med uppehållstillstånd och barn med svenskt medborgarskap. Modern anser också att fakturans belopp inte är i enlighet med gällande regler. Hon anser att pojken blivit utsatt för diskriminering.  Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från ekonomiassisten. Man måste följa landstingets riktlinjer med att följa journalagen med en korrekt inskrivning av reservnummer innan patient tas om hand. Detta gäller alla som inte har ett personnummer. I de fall där intyg/försäkring inte finns får patienterna betala enligt patient-avgiftsreglerna 1 775 kr. Om det framkommer att det är ett gömt/papperslöst barn så har man rutiner för det också. Förfallodagen på fakturen har enligt yttrande flyttas fram under ärendets gång. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon skulle inkomma med genmäle med hjälp av juridiskt ombud och Migrationsverket. Då hon senare inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b> <b>Primärvård</b> V1305-02658-49 HAP Kommunikation	Fick otillräcklig information  Anmälaren fick akuta hörselproblem och sökte sig till primärvården. Av sjuksköterskan fick anmälaren

informationen att han skulle remitteras till specialist och att väntetiden för möte med specialisten uppgick till två månader. Anmälaren fick bestående hörselproblem. Enligt anmälaren fanns det chans att avhjälpa problemet om behandling med rätt preparat hade påbörjats då symptomen visade sig. Denna behandling förutsatte dock kontakt med specialist. Det sjuksköterskan missade att informera patienten om var att det inte förelåg remisstvång för kontakt med specialist. Patienten kunde ha vänt sig direkt till valfri öronspecialist och möjligen hade rätt behandling avhjälpt problemet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Primärvård**

V1307-03040-55 SKA  
Ekonomi

Räkning skickad trots utebliven undersökning

En man som sökte en akutmottagning på grund av en meniskskada sökte vård på en akutmottagning. Där fick han besked om att han skulle söka sig till sin vårdcentral istället eftersom röntgen är dyrt. Trots utebliven undersökning fick mannen hem en räkning på detta besök.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Primärvård**

V1307-03117-28 ROS  
Vård och behandling

Bristfällig undersökning, fel diagnos

En man sökte vård på grund av hög feber och värk i bröstet. Läkaren kände utanpå mannens skjorta och sa att han hade ett brutet revben och därefter var undersökningen klar. Mannen blev sedan sämre, febern steg och han sökte då akut på annan vårdcentral. Provtagningen visade på dåliga värden och han skickades vidare till akutsjukhus. Där konstaterades att mannen hade en kraftig lunginflammation och han fick ligga kvar i två dagar. Mannen har synpunkter på den bristfälliga undersökningen och den felaktiga diagnosen som ställdes vid första besöket.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Primärvård**

V1307-03208-58 CRE  
Administrativ hantering

Inte fått provsvar eller journalkopior

En kvinna framför att hon fått reda på att hon bär på en sexuellt överförbar sjukdom. Då hon även i december 2012 tog samma typ av prov, men inte fått något svar, ville hon kontrollera att det provet var negativt. Det visade sig att provet var positivt, kvinnan har inte fått information om detta, kliniken har antecknat i patientjournalen att kvinnan fått information och att recept skrivits ut för behandling. Anmälaren önskade då få ta del av sina journalkopior vilket hon inte lyckats med. Anmälaren önskar hjälp att få journalkopior samt svar på hur detta kunde hända.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1307-03346-28 ROS Vård och behandling	<p>Missad diagnos</p> <p>En kvinna har vid flera tillfällen uppsökt vårdcentralen för besvär med smärta i ena benet. Läkaren diagnostiserade besvären till en ytlig propp där det inte fanns någon risk för att proppen skulle vandra. Året efter uppsökte hon åter vårdcentralen på grund av kraftig smärta i benet och hon blev då remitterad till en specialistmottagning. Det tog ett halvår innan hon fick komma dit. Där utfördes en åderbråcksoperation, som inte hjälpte mot värken. Kvinnan uppsökte därefter åter vårdcentralen då hon hade besvär med andningen, vilket diagnostiserades som astma och som hon fick medicinering för. Tillslut blev hon så sjuk att hon fick uppsöka akutsjukhus. Där diagnostiserades fyra proppar i lungorna. Hon fick information om att hon troligtvis haft proppen i benet under en väldigt lång tid och som senare delat på sig.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1308-03501-62 MEL Ekonomi	<p>Betalade men fick ej behandling</p> <p>En kvinna med vaxproppar i öronen som kraftigt satte ner hörseln åkte till akuten. Hon förklarade sitt problem i receptionen, men när hon sedan kom in till läkaren förklarade denne att de inte hade utrustningen som krävs för att ta bort vaxproppar. Kvinnan har nu fått en räkning på besöksavgiften, som hon inte anser att hon ska behöva betala, då hon inte fick den hjälp hon efterfrågat.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1305-02285-42 JER Administrativ hantering	<p>Felförskrivet recept</p> <p>En kvinna fick ett brev av sin husläkare där det framgick att det recept som förskrevs för ett halvår sedan var förnybart 21 gånger. Receptet gällde sömnmedicin. I brevet framkom det att ytterligare ett recept på sömnmedicin var förskrivet.</p> <p>Åtgärd: Svar har kommit från behandlingsansvarig läkare som beskriver händelsen som ett misstag. Receptet skrevs initialt för ett uttag men läkaren ändrade uttaget till två, därmed uppkom misstaget. Kvinnan har erbjudits ett besök för genomgång av medicineringen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.</p>
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1305-02299-42 JER Vård och behandling	<p>Bristande hemsjukvård</p> <p>Anhörig till en kvinna kopplad till hemsjukvård framför klagomål på det företag som ger hemsjukvård under kvällar och helger. Sköterskorna kommer inte på den tid de ska komma. Läkemedel som skulle getts på morgonen gavs först på eftermiddagen.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1305-02329-58 CRE Vård och behandling	Läkare vill inte utreda smärtbesvär  En kvinna framför synpunkter och oro över att läkare på vårdcentralen inte vill utreda hennes smärtbesvär.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1305-02332-57 HEG Vård och behandling	Bristande behandling för bristning av hälsena  En kvinna fick en hälsenebristning och remitterades till träning hos sjukgymnast. Det var många problem med avbokningar och sjukdom och träningen blev inte så regelbunden. Då kvinnan var på återbesök på akutsjukhuset fick hon rekommendation att byta sjukgymnast och efter det har träningen fungerat bra. Kvinnan är ledsen då hon förlorat flera månader i rehabilitering.  Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte bifogat några kontaktuppgifter.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1305-02369-57 HEG Vård och behandling	Bristande undersökning vid knä- och höftbesvär  En kvinna var hos husläkaren med anledning av att hon hade mycket ont i höften och hade svårigheter att arbeta som forskollärare. Läkaren ställde en diagnos, men menade att kvinnan kunde fortsätta jobba. Hon var inte nöjd med läkarens bedömning utan gick till annan husläkare som remitterade henne till ortoped och reumatolog. Dessa ställde en helt annan diagnos och planerar nu för operation. På den första läkarens diagnos och utlåtande har kvinnan nu fått problem med Försäkringskassan som menar att hon kan arbeta.  Åtgärd: Yttranden inkom från patientansvarig läkare och verksamhetschefen. Husläkaren menade att han genomförde en optimal undersökning och remitterade kvinnan vidare till nödvändiga kompletterande undersökningar. Vad gällde anmälarens problem med Försäkringskassan hänvisade läkaren till de regelverk som han hade att hålla sig till. Verksamhetschefen genomförde uppföljande samtal med läkaren kring kommunikation och bemötande. Anmälaren har bytt vårdcentral och blivit remitterad till ortoped och hon är nöjd med detta. Ärendet avslutas.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Primärvård</b> V1305-02494-57 HEG Kommunikation	Otrevligt bemötande från husläkare  En kvinna med feber, hosta och smärta i bröstet sedan några dagar tillbaks besökte sin vårdcentral på akuttid och blev otrevligt och nonchalant bemött av husläkaren. Han ville inte lyssna till henne och gav ingen antibiotika. Kvinnan tvingades till akutbesök på sjukhuset till slut. Hon var orolig att hon fått

lunginflammation som hon tidigare drabbats av.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade den negativa erfarenheten kvinnan upplevde vid besöket. Han menade att husläkaren varit överdrivet försiktig med att förskriva antibiotika, en anledning till det kan vara att myndigheterna uppmanat läkare till försiktighet. Verksamhetschefen har diskuterat ärendet med den aktuella läkaren. Anmälaren är nöjd med svaret och ärendet avslutas.

**Telefon -> Skrivelse  
Primärvård**

V1305-02516-58 CRE  
Vård och behandling

Brister i läkemedelsbehandling och bemötande

En kvinna var hänvisad till vårdcentralen för behandling efter operation vid sjukhus. Kvinnan upplevde att de inte hade kunskap om vad som gällde utifrån hennes situation. Kvinnan uppfattade deras hantering av henne som patientovänlig. Hon fick själv ringa läkare på sjukhus för att få gehör när hon försökte framföra sådant som hon själv visste var viktigt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Primärvård**

V1305-02533-44 STE  
Kommunikation

Otrevligt bemötande

Vid ett besök på sin vårdcentral bemötts en äldre kvinna som var där med sin dotter mycket otrevligt av läkaren.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef, medicinsk chef samt allmänläkare. Dessa gav en bakgrund till de bedömningar och undersökningar som genomförts på patienten och underströk vikten av gott bemötande och kontakt. Den ansvarige läkaren svarade för sitt sätt gentemot patient och anhörig och gav sina skäl till situationen som uppstått. Läkaren ville dra lärdom av det inträffade så att liknande situationer inte skulle behöva uppstå igen. Anmälarna skriver en egen kommentar att tillföra slutskrivelsen och avslutar därmed ärendet vid nämnden.

**Telefon -> Skrivelse  
Primärvård**

V1305-02555-55 SKA  
Ekonomi

Feldebiterad på vårdcentral

En kvinna som vårdas hemma uppger att hon betalat för mycket i patientavgift men får inget gehör från vårdpersonalen när hon försöker få hjälp med att reda ut detta.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

**Telefon -> Skrivelse  
Primärvård**

V1306-02734-42 JER  
Vård och behandling

Injektion gav komplikationer

En man vaccinerades mot influensan och efter injektionen uppkom svår värk i armen. Flera kortisonbehandlingar har givits utan resultat. Mannen har sökt verksamhetschefen för

en kommentar men han upplever att chefen inte bryr sig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Primärvård**

V1306-02749-57 HEG  
Vård och behandling

Husläkaren vägrar skriva ut läkemedel

En man har svåra ryggsmärtor efter en motorcykelolycka. Han har haft samma husläkare under lång tid och läkemedel har hanterats mellan husläkaren och smärtläkaren på ett effektivt och smidigt sätt. Nu har husläkaren gått i pension och mannen har fått en ny läkare som skulle skriva ut hans medicin enligt tidigare överenskommelse. Han kontaktade vårdcentralen då han behövde medicin, men sjuksköterskan meddelade honom att läkaren vägrade skriva ut den starka medicinen och han blev hänvisad till sin smärtläkare. Eftersom det var dagen före helg blev mannen bekymrad över att få vara utan medicin flera dagar. Han gick upp på vårdcentralen för att få direkt svar på varför han inte kunde få medicinen, då blev han omhändertagen av väktare och avvisad från vårdcentralen

Åtgärd: Yttrande inkom från patientansvarig läkare som menade att han vägrat att skriva ut läkemedel eftersom det är en typ av läkemedel som bör förskrivas restriktivt. Anmälaren är besviken eftersom samarbetet mellan husläkare och smärtläkare fungerar mycket bra i många års tid, men nu bryts då en ny husläkare kommer. Mannen har bytt vårdcentral och fått en god kontakt med ny husläkare. Då smärtläkaren finns i samma lokaler hoppas anmälaren att samarbetet mellan dessa ska fungera bra. Ärendet avslutas.

**Telefon -> Skrivelse  
Primärvård**

V1306-02921-58 CRE  
Vård och behandling

Ingen behandling, felaktig information

En mamma framför synpunkter på att de blev skickade till annat sjukhus med dottern för att sy en sårskada. Dottern hade ramlat och slagit upp en sårskada i pannan, när de sökte vård på närakuten fick de informationen att behandlingen kunde uppröra dottern/att man var tvungen att hålla fast dottern vid behandlingen, och att det var bäst att de sökte vård på annan akutmottagning där lugnande medicin kunde ges. Föräldrarna framförde att de var införstådda med behandlingen och inte önskade åka vidare men fick inte gehör för detta. På akutmottagningen fick de vänta i 4 timmar på vård och dottern fick ingen lugnande medicin. Anmälaren ifrågasätter varför närakuten inte kunde behandla dottern.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Primärvård**

V1306-03007-58 CRE  
Vård och behandling

Får inte rätt inkontinenshjälpmedel

En kvinna ringer för anhörigs räkning gällande inkontinenshjälpmedel. Mamman har hjälpmedel som inte fungerar, när hon påpekat detta för förskrivande personal får hon beskedet att mamman inte kan få annat hjälpmedel på

grund av kostnaden. Anmälaren ifrågasätter detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Primärvård**

V1307-03160-42 JER  
Administrativ hantering

Brister i remisshantering och bemötande

En man sökte vård på vårdcentralen med önskan om KBT. Läkaren skickade honom med remiss till psykiatrisk akutmottagning. Mannen hävdade att det var fel men blev då ovänligt bemött och nekades sjukskrivning. På akuten instämde läkaren i att handläggningen var fel men såg till att remissen kom vidare till en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Senare återvände mannen till vårdcentralen och fick då träffa en annan läkare som sjukskrev honom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Primärvård**

V1308-03390-62 MEL  
Vård och behandling

Felaktig diagnos

En man med svåra magsmärter besökte en husläkare som ställde en felaktig diagnos och gav mannen rådet att gå hem och ta smärtstillande. Smärtorna avtog inte varför mannen dagen efter uppsökte en akutmottagning som röntgade honom och skickade honom till ett akutsjukhus med en tarminflammation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

## PSYKIATRISK VÅRD

**E-post -> Skrivelse**

**Psykiatrisk vård**

V1305-02309-34 ARN  
Vård och behandling

Får inte behandling

En kvinna har synpunkter på att en vuxen dotter inte får adekvat behandling. Modern är orolig då dottern är mycket deprimerad och har suicidtankar och får ingen kontinuitet i vården. Dottern önskar få komma till en terapeut som hon tidigare gått hos samt en vårdplan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

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

V1305-02528-34 ARN  
Organisation

Valfrihet

En man har synpunkter på att han inte tas emot på en psykiatrisk mottagning utan hänvisas till den psykiatriska mottagning som finns i hans närmiljö. Han uppger även att det på vårdgivarens hemsida framgår att man främst vänder sig till patienter i en viss del av Stockholm.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>E-post -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1306-02846-62 MEL Vård och behandling	<p>Nekad psykiatrisk vård</p> <p>En man har gått hos en psykolog som han inte tyckte att det fungerade bra med. Mannen har därför bett om att få byta psykolog. En remiss skulle eventuellt skrivas, men mannen väntade under lång tid och fick aldrig något besked om hur det skulle bli med remissen. Mannen har nu själv hört av sig till mottagningen där han behandlats och då fått beskedet att han inte beviljas mer terapi.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>E-post -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1307-03060-34 ARN Kommunikation	<p>Bemötande från psykiater.</p> <p>En kvinna har synpunkter på hur hon har blivit bemött av en läkare vid en psykiatrisk mottagning. Enligt kvinnan sa läkaren att han inte kunde hjälpa henne ytterligare och att hon var en belastning för samhället när hon berättade om sina ekonomiska bekymmer. Kvinnan har tidigare varit nöjd med de läkarkontakter som hon haft.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>E-post -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1307-03264-54 HAD Organisation	<p>Lång väntetid på utredning och läkarbesök</p> <p>En man är kritiskt till att han måste vänta 1-2 år på en neuropsykiatrisk utredning vid en psykiatrisk mottagning. Han har även synpunkter på lång väntetid för ett läkarbesök om sex månader. Han undrar om vårdgarantin inte gäller vid psykiatrin.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>E-post -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1307-03338-54 HAD Vård och behandling	<p>Fel diagnos och medicinering</p> <p>En man anser att han har blivit fel diagnostiserad och medicinerad vid psykiatrin under en längre tid. Felaktigheten har lett till att han har under flera tillfällen blivit tvångsvårdad.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<b>E-post -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1305-02524-34 ARN Vård och behandling	<p>Nekas intyg för körkortstillstånd</p> <p>En man har synpunkter på att en BUP mottagningen inte kan utfärda ett läkarintyg för körkortstillstånd till en EU-moppe när det gäller hans son. En kusin som hade kontakt med en annan BUP mottagning fick ett sådant intyg. Mannen anser att det är djupt beklagligt att barn ska särbehandlas beroende på var de bor.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>



<b>E-post -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1306-02739-52 LÖW Sekreteress och journal	Felaktigheter i journalen  En mamma till en pojke klagar över felaktigheter i sonens journal. Det står bland annat fel namn och en mängd andra felaktigheter.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1305-02390-54 HAD Vård och behandling	Nekad behandling samt dålig tillgänglighet  En kvinna vill veta varför en psykiatrisk klinik inte besvarat hennes telefonsamtal och brev utan avslutat hennes medicinering och terapi utan att meddela henne. Detta ledde bland annat till att kvinnan har berövats möjligheten att skaffa sig ett arbete.  Information om PuL lämnad.
<b>Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1305-02440-42 JER Organisation	Nekad vård på psykiatrisk mottagning  En kvinna sökte akut vård på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Kvinnan hade ångest och hade inte sovit på flera dygn. Hon var orolig att utveckla psykos, vilket hänt tidigare och efterfrågade läkemedelsbehandling för att förhindra detta. Psykologen på mottagningen nekade henne att få träffa läkaren och lyssnade inte till hennes berättelse och avslutade sedan mötet då det var dags för lunch.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1305-02450-54 HAD Vård och behandling	Tvångsbältad vid psykiatrisk avdelning  En kvinna är missnöjd med att hon har blivit tvångsbältad vid en psykiatrisk avdelning.  Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren har hon framfört önskemål om upprättelse genom att felaktiga diagnoser ska tas bort, granskande av förekommande droger samt det sätt man tvångsbältat henne. Hon har även synpunkter på socialtjänsten och familjeenhet. Kvinnan önskar få sina samtliga handlingar tillbaka. Kvinnan har för avsikt att vända sig till Socialstyrelsen. Ärendet avslutat.
<b>Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1305-02503-34 ARN Kommunikation	Bemötande  En kvinna som vårdats inom psykiatrisk heldygnsvården anser sig ha blivit kränkande bemött i samband med att hon återkom till avdelningen efter en permission. Hon har också framfört synpunkter på att personal på avdelningen behandlar kvinnor och män olika då det gäller att få tillgång till en rakhyvel.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**

V1305-02505-42 JER  
Vård och behandling

Önskar byta läkemedel och mottagning

En kvinna framför önskemål om att få sänka läkemedelsdosen samt slippa injektioner och ta medicinen i tablettform i stället. Anmälaren önskar byta psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Kvinnan efterfrågar också neuropsykiatrisk utredning för att utesluta ADHD diagnos.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig psykiatriker som förklarar att neuropsykiatrisk utredning är gjord sedan tidigare, kvinnan har inte ADHD. Licensansökan för läkemedel i tablettform har gjorts för att erbjuda kvinnan denna administreringsmöjlighet. Läkarens bedömning är att det är bra om kvinnan fortsätter att vara patient på enheten då personalen lärt känna henne. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av, ärendet avslutas enligt överenskommelse.

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**

V1305-02509-54 HAD  
Vård och behandling

Önskar ny utredning

En kvinna önskar att psykiatrin ska göra om en rättspsykiatrisk utredning.

Åtgärd: Då anmälaren inte uppgett några kontaktuppgifter eller avhört efter ca en månad avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**

V1305-02604-34 ARN  
Vård och behandling

Utebliven behandling

En man har synpunkter på att ung vuxen dotter inte får någon behandling vid en psykiatrisk enhet. Han efterfrågar terapi till dottern, att en vårdplan upprättas samt att man följer upp medicineringen. Dotterns medicin har i omgångar tagit slut och vid ett tillfälle tog det tre veckor, vid ett annat tillfälle 7 veckor innan hennes läkare hörde av sig trots försök att nå honom via telefon så gott som dagligen.

Åtgärd: Handläggning pågår

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**

V1305-02620-54 HAD  
Vård och behandling

Felaktig diagnos samt dåligt bemötande

En man vill att en psykiatrisk specialistmottagning skriver ett friskintyg på honom samt avskriver anmälan om hans behov av en förvaltare. Han anser sig ha blivit dåligt bemött av personalen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1305-02633-34 ARN Omvårdnad	Brister i omvårdnaden  En kvinna anser att det finns brister i omvårdnaden vid en psykiatrisk vårdavdelning. Hon har vid två tillfällen i samband med tvångsvård haft möjlighet att hoppa från ett garderobstak och har då ådragit sig en fraktur. Hon önskar få information om innehållet i den avvikelse som hon uppfattade gjordes vid åtminstone ett av de tillfällen då hon skadade sig.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1305-02634-34 ARN Vård och behandling	Önskar utredning  En kvinna har synpunkter på att en läkare inte påbörjar att göra en utredning. Kvinnan utreddes vid en neuropsykiatrisk enhet och remiss skickades till läkaren för att göra en kompletterande utredning. Denna har ännu inte påbörjats.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1305-02677-42 JER Kommunikation	Ovänligt bemötande, fel diagnos  En man vårdades vid en psykiatrisk klinik för ångest och sömnstörningar. Utredningen visade att symtomen var läkemedelsförgiftning. Trots denna vetskap framförde läkaren på ett offensivt sätt att mannen troligen hade Aspergers syndrom och remiss för utredning skrevs. Utredningen visade att det inte fanns några indikationer på Asperger.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1306-02707-42 JER Vård och behandling	Oklarheter vid medicinering, trakasserier  En kvinna sjukhusvårdas vid en psykiatrisk klinik och upplever att sjuksköterskorna inte hanterar hennes medicinering korrekt. Kvinnans psykolog och en skötare på avdelningen gör närmanden.  Åtgärd: Efter kontakt med anhöriga framkommer det att ett vårdplaneringsmöte med verksamhetsansvarig är planerat där händelsen kommer att framföras. Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1306-02789-34 ARN Organisation	Valfrihet  En man har försökt att byta psykiatrisk mottagning vid två tillfällen men den mottagning som remissen skickats till vill, av oklar anledning, inte ta emot honom.  Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**V1306-02799-34 ARN  
Omvårdnad

## Synpunkter på kost

En anonym anmälare har synpunkter på att personalen vid en psykiatrisk heldygnsvårdsenhet ser till att patienterna går hungriga medan de sitter och fikar i princip hela natten. De ger hellre piller än sparkar boll. Gamlingar behandlas som skräp och de bältar en person som är gravid.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**V1306-02821-34 ARN  
Kommunikation

## Synpunkter på kurator

En kvinna har synpunkter på att hon inte fick det stöd och den information som hon förväntade sig att få ifrån en kurator som arbetar inom den psykiatriska heldygnsvården. Kuratorn talade om för patienten att när kvinnan då var utskriven behövde denne inte engagera sig så mycket.

Åtgärd: Handläggning pågår

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**V1306-02845-34 ARN  
Vård och behandling

## Behöver en utredning

En kvinna anser att hon blivit försummad på en psykiatrisk mottagning. Hon anser att man dessutom har förhalat beslut och satt käppar i hjulet för henne och barnen. Hon önskar nu en grundlig utredning eller en remiss till en annan instans.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**V1306-02847-34 ARN  
Vård och behandling

## Får inte samtalsbehandling

En man har synpunkter på att han inte fått adekvat vård vid en psykiatrisk mottagning. Han har under en lång tid begärt att få psykologsamtal men inte fått någon motivering till varför det inte blivit av. Mannen har inte heller blivit erbjuden någon annan behandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**  
**Psykiatrisk vård**V1306-02870-42 JER  
Vård och behandling

## Nekades vård och medicinering på akutmottagning

En kvinna sökte akut vård på en psykiatrisk akutmottagning då hon sedan några dagar upplevt oro och ångest. Hon hade inte sovit på flera dygn. Kvinnan var orolig för att utveckla psykos då hon haft det tidigare. Med medicinering kunde detta förhindras. Sjuksköterskan noterade att hennes journal var spärrad och hon nekades därför vård. Hade sköterskan frågat om det var möjligt att öppna den hade hon sagt ja. Efter ytterligare något dygn sökte hon akut vård igen och sjukhusvård krävdes nu för psykos. Detta hade kunnat undvikas med tidigare medicinering anser kvinnan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**

**Psykiatrisk vård**

V1306-02871-42 JER  
Vård och behandling

Fel läkemedelsbehandling

En kvinna sjukhusvårdades vid en psykiatrisk avdelning för psykos. Kvinnan anser att den medicinering hon fick var fel och orsakade onödiga biverkningar som är kvarstående. Kvinnan menar också att hon kunde ha vårdats på en annan avdelning som var lugnare och där medpatienterna inte var närgångna. Det var svårt att sova på nätterna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**

**Psykiatrisk vård**

V1306-02962-30 CAL  
Kommunikation

Fick inte teckentolk

En kvinna uppger att hennes bror fick ett konstigt beteende på grund av en urinvägsinfektion och togs till psykiatri. Patienten och anhöriga är döva och behöver hjälp av tecken tolk. Vården ordnande dock inte med teckentolk trots begäran om detta, så varken patient eller anhöriga förstod vad som hände.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**

**Psykiatrisk vård**

V1306-02970-34 ARN  
Organisation

Valfrihet i psykiatri

En kvinna vill söka till en ny vårdgivare inom den psykiatriska verksamheten men blir nekad i ett remissvar då man anser att kvinnan kan få samma typ av insatser av den vårdgivare som hon nu har kontakt med. I remissvaret framgår att man inte anser kvinnan vara en valfrihetspatient.

Åtgärd: Handläggning pågår

**Skrivelse**

**Psykiatrisk vård**

V1306-02995-49 HAP  
Vård och behandling

Utebliven undersökning, inget intyg

Anmälaren saknar intyg som underlag till ansökan om hemtjänst. Vid ett flertal tillfällen har anmälaren även framfört sin önskan att bli utredd vid den psykiatriska mottagningen, men ännu har ingen undersökning påbörjats.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse**

**Psykiatrisk vård**

V1306-03006-49 HAP  
Kommunikation

Synpunkter på nätverksmöte

Anmälaren är kritisk mot hur ett nätverksmöte genomfördes. Patienten fick inte komma till tals.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1306-03011-59 LAR Sekretess och journal	Synpunkter på sekretess och journal  En kvinna vårdades inom somatisk vård och hade under tiden kontakt med psykiatrisk vård vid sjukhuset. Kvinnan framför synpunkter som rör vad som dokumenterades i journalen rörande den psykiatriska vården, och att hon önskat korrigerande av faktafel i det, som hon uppfattar berodde på språkförbistring. Kvinnan vill också påtala att information lämnades ut till en bekant utan att hon tillfrågats.  Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten som redovisar att anmälarens inställning till uppgifter i journalen finns dokumenterade samt att inga uppgifter rörande den information som lämnats ut finns tillgängliga. Anmälaren framför att även om hon hade önskat få alla frågor bemötta accepterar hon att en av dem besvarats. Vidare är hon mån om att ärendet redovisas för berörda i verksamheten. Ärendet avslutas.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1306-03061-34 ARN Vård och behandling	Får inte adekvat vård  En ung kvinna har synpunkter på att en specialistmottagning bara erbjuder gruppbehandlingar och när en individuell behandling ska ges tar man inte hänsyn till att kvinnan studerar och kan ha svårt att komma ifrån på dagtid.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1307-03050-58 CRE Kommunikation	Brister i personalens bemötande  En kvinna framför att en mentalskötare på en psykiatrisk vårdavdelning skrikit åt henne samt gjort henne illa vid ett vårdtillfälle hösten 2012. Anmälaren ifrågasätter personalens agerande.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1307-03079-34 ARN Kommunikation	Information till anhörig saknades  En anhörig/god man har synpunkter på att personal vid en psykiatrisk vårdavdelning inte meddelar anhörig eller gruppboendet när patienten skrevs ut trots att denne har en lindrig utvecklingsstörning och två dagar tidigare gjort ett självmordsförsök.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1307-03125-34 ARN Vård och behandling	Ingen utredning  En socialsekreterare har synpunkter på att en klient som vistas på ett HVB hem inte får en neuropsykiatrisk utredning.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1307-03170-54 HAD Kommunikation	Oprofessionellt uppförande och bemötande  En man har synpunkter på en sjuksköterskas oprofessionella uppförande mot patienter vid en psykiatrisk specialistavdelning.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1307-03279-54 HAD Organisation	Läkare har inte ringt som lovat  En kvinna är kritiskt till att en läkare inte ringde henne vid den tidpunkten som han hade lovat. När hon ringde upp mottagningen, lade personalen bara på luren.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1307-03322-54 HAD Kommunikation	Övervåld vid medicinering vid psykiatrisk avd.  En kvinna som tvångsvårdades enligt ett LPT-beslut anser att personalen vid en psykiatrisk avdelning använt sig av övervåld i samband med en injektion. Hennes mat och blommor hemma förstördes under tiden hon var på avdelningen. Hon anser att beslutet var felaktigt och ansöker om skadestånd.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1308-03366-42 JER Administrativ hantering	Brister vid receptförskrivning  En kvinna vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och får mediciner med dostjänst. När en månads mediciner fanns kvar på apoteket kontaktade kvinnans kontaktperson ansvarig läkare för receptförnyelse. Efter flera påtryckningar via e-post, telefon och personliga besök på mottagningen hade kvinnan fortfarande, efter sex veckor, inte fått recept. Sista veckan var kvinnan helt utan mediciner och började uppleva syner och självmordstankar. Kontakt togs även med medicinskt ansvarig men ingen återkom.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1308-03375-42 JER Vård och behandling	Avbruten medicinering, nekades journalkopior  En kvinna vårdas vid en beroendemottagning och läkaren har flera gånger avbrutit medicineringen utan nedtrappning. Kvinnan nekades även journalkopior.  Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Psykiatrisk vård**V1308-03500-54 HAD  
Sekretess och journal

Andra läser journalen trots att hon spärrat dem

En kvinna anser att personalen vid en psykiatrisk avdelning har bedrivit misshandel, övergrepp, mobbning och systematiska hotelser. Vid avdelningen har förekommit stöld av mediciner, mobiltelefoner och med mera. Läkare har hindrat henne ifrån utomhusvistelse, att motionera, söka somatisk vård samt att hon betalar sina räkningar. Kvinnan är också missnöjd med att andra ha läst hennes journaluppgifter trots att hon har spärrat dessa.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Psykiatrisk vård**V1308-03527-54 HAD  
Organisation

Bristfällig tillgänglighet och dåligt bemötande

En kvinna har synpunkter på en psykologs tillgänglighet och bemötande vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon hade vid flertal tillfällen försökt ringa psykologen utan att lyckas få kontakt med henne. När hon till slut fick komma på ett besök ifrågasatte psykologen henne om varför hon inte hade uppsökt läkare direkt efter att hon hade blivit misshandlad. Psykologen konstaterade vidare att hon skulle skaffa sig ett jordnära jobb. Kvinnan anser att psykologens frågor och påståenden var kränkande.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Psykiatrisk vård**V1306-02909-34 ARN  
Vård och behandling

Bristande utredning

En ung kvinna har synpunkter på att en psykolog vid en BUP mottagning utreder och kommer fram till att kvinnan har ett funktionshinder men sedan inte följer upp eller föreslår hur kvinnan ska hantera sitt funktionshinder.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Psykiatrisk vård**V1307-03220-34 ARN  
Kommunikation

Dialog med anhörig saknas.

En pappa har synpunkter på att han inte får vara delaktig i dotterns vård vid en BUP mottagning trots att han har delad vårdnad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Psykiatrisk vård**V1306-03131-30 CAL  
Kommunikation

Får inte teckentolk

En kvinna uppger att hennes bror fick ett konstigt beteende på grund av en urinvägsinfektion och togs till psykiatri från en annan enhet. Patienten och anhöriga är döva och behöver hjälp av tecken tolk. Vården ordnande dock inte med teckentolk trots begäran om detta, så varken patient eller anhöriga förstod vad som hände.

Åtgärd: Handläggning pågår.



<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1305-02458-34 ARN Organisation	Önskar byta team inom psykiatrin  En kvinna vårdas inom psykiatrin och önskar byta ut några personer som hon har som kontaktpersoner men läkaren nekar till detta.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1305-02529-54 HAD Kommunikation	Vill överklaga beslut om tvångsvård  En man som är tvångsvårdad vid en rättspsykiatrisk avdelning vill att han förflyttas till en annan anstalt.  Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren har han meddelat att hans skrivelse var avsedd att skickas till Förvaltningsrätten men att den skickats fel av personal. Ärendet avslutat utan vidare åtgärd.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1307-03230-54 HAD Kommunikation	Får ej gå ut och röka vid psykiatrisk avdelning  En man med ett tvångsbeslut anser att han ej blivit lyssnad till vid en rättspsykiatrisk avdelning. Han önskar få gå ut och röka minst fem gånger varje dag vid en rättspsykiatrisk avdelning.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1307-03337-54 HAD Vård och behandling	Biverkningar efter injektion samt ej lyssnad till  En man tvångsinjicerades och fick gå ner på isolering vid en rättspsykiatrisk avdelning. Han fick enorma smärtor efter injektionen men en läkare misstänkte att han har fejkat sina smärtor. Han vill besöka en neurolog men personalen har inte lyssnat till.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1308-03383-54 HAD Organisation	Utebliven frigång på grund av personalbrist  En man har synpunkter på att han inte fått frigång på grund av personalbrist. Han önskar få utökad frigång.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Psykiatrisk vård</b> V1305-02546-34 ARN Vård och behandling	Tillgång till läkemedel  Ett par som kontinuerligt får läkemedel utskrivet på en beroendemottagning har synpunkter på att de måste hämta

dessa varannan vecka. Nu ska paret och deras barn på semester under 7 veckor men de får bara ta ut läkemedlet för två veckor åt gången och kan inte åka utomlands. Paret uppger att de aldrig misskött sig under de år som de haft medicin.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Psykiatrisk vård**

V1305-02675-42 JER  
Vård och behandling

Nekad medicinering

En man vårdas och medicineras vid en beroendemottagning. På grund av återfall i missbruket avslutades ADHD medicineringen och mannen framför att han nu har svårt att fungera socialt. Mannen har ett bokat vårdplaneringsmöte med läkaren.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

**Skrivelse  
Psykiatrisk vård**

V1307-03166-42 JER  
Vård och behandling

Ändrad läkemedelsdistribution

En kvinna medicineras sedan 12 år tillbaka vid en beroendemottagning och hämtar läkemedel på apoteket var annan månad. Plötsligen har nya rutiner införts varför hon måste hämta ut mediciner en gång i veckan. I bland måste apoteket beställa mediciner vilket innebär att hon blir utan i flera dagar. Kvinnans hälsa har försämrats vilket påverkar både det sociala livet som yrkeslivet. Enligt Socialstyrelsens föreskrifter bryter mottagningen mot nationella riktlinjer menar kvinnan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Psykiatrisk vård**

V1305-02302-42 JER  
Vård och behandling

Läkemedelsbiverkan, ingen åtgärd

En man ifrågasätter att psykiatrisk vård skriver ut läkemedel som ger viktökning som biverkan. Mannen sjukhusvårdades på psykiatrisk vårdavdelning och fick mediciner som inte fanns på Kloka Listan, dessa gav kraftig viktuppgång som ingen inom vården hjälper honom att åtgärda. Han önskar coachning men också ekonomisk ersättning. Risken för diabetes och hjärtsjukdomar ökar vid övervikt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Psykiatrisk vård**

V1305-02506-52 LÖW  
Sekretess och journal

Journalåtkomst

En kvinna vill veta hur hon ska gå tillväga då hon fått veta att över 200 personer varit inne och läst hennes journal.

Åtgärd: Anmälaren önskar att ärendet skickas till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1305-02613-34 ARN Vårdansvar	Utan läkarkontakt  Mannen har synpunkter på att han inte kommer att få en fast läkarkontakt förrän till hösten. Han har haft kontakt med en bra läkare som kommer att sluta och medicinskt ansvarig läkare har meddelat att någon ny läkare kommer inte att utses förrän till hösten. Mannen som uppger sig ha en komplex psykiatrisk problematik anser att han måste få kontakt med en namngiven läkare så snart som möjligt.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1306-02861-54 HAD Kommunikation	Bristande bemötande  En kvinna anser att hon ha blivit illa bemött av en läkare. Denne var ny för kvinnan då hennes förra behandlare hade slutat på mottagningen. Läkaren ifrågasatte kvinnans besvär. Han avslutade besöket med att tala om för kvinnan att hon inte längre behövde några samtal utan kunde resten av livet hämta ut medicin genom vårdcentralens försorg. Kvinna kände sig mycket kränkt av läkarens bemötande.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1306-02919-34 ARN Sekretess och journal	Får inte ut journalkopior utan kostnad  En kvinna har begärt, enligt personuppgiftslagen, att utan kostnad få en kopia av sin journal men nekats detta. Hon har under detta år fått ut tio sidor utan kostnad och avkrävt en avgift om hon önskar få ut fler sidor.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1306-02926-34 ARN Organisation	Valfrihet  En kvinna som har kontakt med en psykiatrisk specialistmottagning har ansökt via remiss om att få byta till en annan mottagning. I remissvar till patienten och via telefon med enhetschef har det framgått att den psykiatriska specialistmottagningen inte vill ta emot patienten.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1306-03021-49 HAP Administrativ hantering	Bemötande, Får inte utlovat intyg  En kvinna ringer och har synpunkter på att hon inte får svar på sin ansökan om att komma till ett behandlingshem.  Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1307-03300-42 JER Vård och behandling	Läkaren stoppade förskrivning av medicin  En kvinna med neuropsykiatrisk diagnos förlorade sina mediciner i samband med ett inbrott i hemmet. När hon bad om nya mediciner från en psykiatrisk öppenvårdsmottagning vägrade en läkare att förskriva nya. Sjuksköterskan bemötte henne nedlåtande.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1308-03528-54 HAD Kommunikation	Personalen vid psykiatri bryr sig inte om honom  En man är kritisk till att personalen vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning inte bryr sig om honom. Personalen är kalla och oempatisk. Han önskar få en vårdplanering.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1306-02838-34 ARN Vård och behandling	Ifrågasätter hantering av ätstörning  En kvinna är missnöjd med hur en kurator vid en BUP mottagning hanterat dotterns ätstörning. Kuratorn lät sig manipuleras av dottern och tyckte inte att hon var så illa därän som modern uppgivit. Tiden gick och de möten man hade med kuratorn var inte så givande, snarare osäkra, omständiga och otydliga. Dottern är nu omhändertagen på en ätstörningsklinik och modern anser att dottern borde ha blivit hänvisad dit direkt.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Psykiatrisk vård</b> V1306-02784-34 ARN Administrativ hantering	Receptstrul  En man har under nära ett års tid haft strul med att få recept i tid av läkare vid en beroendemottagning. Det har tidigare aldrig varit några problem med att få medicin tills en ny läkare började vid beroendemottagningen. Enligt mannen glömde läkaren ofta att skriva ut medicinen trots att de kommit överens om detta. Anmälaren har ett funktionshinder och behöver ganska hög dos för att fungera. Han har under perioder varit tvungen att vara utan medicin på grund av läkarens strul. Vid det senaste tillfället blev mannen mycket frustrerad och tog ut sin ilska på föremål på mottagningen. Han blev därefter förvisad därifrån.  Åtgärd: Mannen som från början önskade göra en skriftlig anmälan har ångrat sig och önskar att ärendet avslutas. Han har fått en ny läkarkontakt på en psykiatrisk mottagning och påbörjat medicinering. Han anser sig nu vara väl omhändertagen.

**Telefon -> Skrivelse  
Psykiatrisk vård**  
V1307-03147-42 JER  
Kommunikation

Önskar information om uppföljning av medicinering

En man med ADHD medicineras vid en beroendemottagning sedan sju år. En gång i veckan lämnar han urinprov för kontroll av sidomissbruk. Mannen undrar om det är rimligt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

**Telefon -> Skrivelse  
Psykiatrisk vård**  
V1307-03257-42 JER  
Vård och behandling

Brister i läkemedelsbehandling

En man vårdas vid en beroendemottagning och har sedan lång tid tillbaka varit drogfri och samtliga urinprover som tagits för kontroll av sidomissbruk har varit negativa. Trots det har läkemedelsutlämningen ändrats vilket orsakar sociala problem på jobbet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

## SPECIALISTVÅRD

**E-post -> Skrivelse  
Specialistvård**  
V1307-03081-49 HAP  
Vårdansvar

Brister i intern information gav inställd op

Anmälaren besökte specialistmottagningen, kom överens med läkaren om operation av halsmandlarna. Bland annat noterade läkaren patientens vikt. Vid dagen för operationen då patienten anlät tillsammans med anhöriga som tagit ledigt från arbetet, uppgav narkosläkaren att patienten väjde för mycket för att opereras vid dagkirurgi. Kirurgen uppgav att han skulle skicka remiss så fort han kom hem efter semestern men ännu fem månader efter den inställda operationen är patienten inte opererad, han har inte uppfattat att han är remitterad. Läkaren uttryckte också att patienten kunde leta efter avbokade operationer i landet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Specialistvård**  
V1307-03326-58 CRE  
Vård och behandling

Komplikationer efter operation, fördröjd operation

En man framför att han fått komplikationer i form av infektion efter en knä operation. Läkaren använde en icke steriliserad tång vid ingreppet. Anmälarens operation fördröjdes med några dagar, något han fick sent besked om, undrar över ersättning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Specialistvård**  
V1306-02849-57 HEG  
Kommunikation

Bristande bemötande vid gyn-undersökning

En kvinna var på besök hos gynekolog i specialistvården. Läkaren var nonchalant och hårdhänt trots att kvinnan fick ont under undersökningen. Till receptionisten i väntrummet

informerade läkaren om kvinnans misstänkta diagnos vilket inte visade sig stämma efter provtagning.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientansvarig läkare. Hon menade att anmälarens kraftiga smärtor kan ha gjort att den muntliga information som hon gav under hela undersökningen inte uppfattades. Läkaren var tvungen att informera sköterskan om misstänkt diagnos, detta för att få rätt blanketter till provtagningen. Läkaren är mycket ledsen över att anmälaren missuppfattat händelseförloppet.

**E-post -> Skrivelse  
Specialistvård**

V1307-03282-58 CRE  
Organisation

Brister i tillgänglighet, fått krav på betalning

En kvinna framför att hon försökt avboka sin tid på en gynekologisk mottagning, hon lyckades inte komma fram till mottagningen per telefon förrän 2 timmar innan besöket. Hon har nu fått en faktura på 350 kronor för uteblivet besök. Kvinnan kontaktade mottagningen och fick ett skriftligt svar att de inte hade erfarenhet av denna typ av ärenden. Anmälaren önskar hjälp i ärendet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Specialistvård**

V1308-03378-52 LÖW  
Kommunikation

Bristande information

En kvinna fick ett brev hem om att hon behövde ta några kompletterande prov i anslutning till gynekologisk screening. Hon ville veta varför hon behövde lämna kompletterande prov och vad man hade sett i det första provsvar men ingen kunde ge svar på hennes frågor.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse  
Specialistvård**

V1308-03409-52 LÖW  
Kommunikation

Bristande bemötande

En kvinna besökte en gynekolog och upplevde besöket som obehagligt och läkarens uppträdandet som felaktigt.

Åtgärd: Informerar om klagomålsinstanserna.

**E-post -> Skrivelse  
Specialistvård**

V1306-02858-52 LÖW  
Organisation

Lång väntan på besökstid

En mamma är kritisk till den långa väntan för att hennes son ska få komma till ortoptist. Hon har legat på i flera veckor och ringt till ögonmottagningen då man lovat att hennes son skulle få komma på besök i maj. Nu har de fått en tid i juli och är tvungna att avbryta sin semester enkom för detta. Sonen behöver ett nytt recept för glasögon.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>E-post -&gt; Skrivelse Specialistvård</b> V1307-03219-58 CRE Ekonomi	Remisshantering, patientavgifter  En man framför synpunkter på att han besökt specialist för sina öronbesvär, hon remitterade honom vidare till öron-näsa-halsspecialist. Han undrar varför då hon själv var specialist. Anmälaren har även frågor kring patientavgifter.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Specialistvård</b> V1307-03283-42 JER Kommunikation	Ovänligt bemötande, erbjöds mediciner  En kvinna sökte vård vid en specialistläkarmottagning på grund av hosta och sväljsvårigheter. Kvinnan önskade recept på hostmedicin då den hon använde inte hjälpte. Läkaren ansåg att alla människor sväljer olika och föreslog istället antidepressiv medicinering. Kvinnan lämnade mottagningen. Husläkaren konstaterade halsfluss och behandling gavs.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Specialistvård</b> V1306-02819-44 STE Omvårdnad	Bristande omvårdnad  En kvinna hade fått möjlighet till rehabilitering efter genomgången cancerbehandling. Vårdgivaren erbjöd en mycket påver miljö och omvårdnad som anmälaren inte ansåg fullvärdig det uppdrag som skulle utföras.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>E-post -&gt; Skrivelse Specialistvård</b> V1306-02864-57 HEG Vård och behandling	Komplikationer efter vård  En man med besvär från sina båda ben remitterades till laserbehandling. Benen blev inte bättre, mannen fick istället svårläkta infektioner i ena benet. Trots behandling med antibiotika är nu benen mer svullna och smärtande än tidigare och han är mycket ledsen och bekymrad.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Specialistvård</b> V1306-02824-42 JER Kommunikation	Brister i informationen vid läkemedelsbyte  Ett litet barn förskrevs ett nytt läkemedel mot andningsproblem av en barnläkare på en specialistmottagning. Det tidigare preparatet gav biverkningar. Föräldrarna upplever brister i informationen om det nya läkemedlet, ingen uppföljning är planerad. Familjen har också efterfrågat remiss till andra specialister men nekats detta.  Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1306-02773-52 LÖW  
Vård och behandling

Ingen diagnos

En man har gått med besvär från magen i flera år. Han anser att han inte fått någon diagnos och inte heller någon behandling. Han är tvingad att äta starka smärtstillande läkemedel för att klara dagen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1306-03022-58 CRE  
Vård och behandling

Brister i bedömning gällande operation

En kvinna framför att hon på grund av långvariga problem med magen blev remitterad till endoskopi undersökning. Då hon inte blev bättre sökte hon åter vård hos husläkaren som remitterade henne för ultraljudsundersökning. Undersökningen visade att hon hade två gallstenar, den läkare hon träffade på specialistmottagningen informerade henne om att man inte opererar vid dessa besvär utan att stenarna kan försvinna av sig självt. Kvinnan åkte på semester någon månad senare, under resan blev hon akut sjuk och måste opereras utomlands på grund av sprucken och inflammerad gallblåsa. Anmälaren ifrågasätter läkarens bedömning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1308-03443-59 LAR  
Sekretess och journal

Sekretessbrott vid bedömning av remisser

Remisser rörande en kvinna har avvisats från sjukhuset med skriftligt svar till remittent. Motiveringen är att man bedömer att god och säker vård ej kan ges i sammanhanget och man ber att remissernas skickas till annan vårdgivare. Bedömningen är gjord av sjukhuschefen. Anmälaren anser att sekretessbrott begåtts då remisserna lämnats till och bedömts av en person utan medicins utbildning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1308-03497-52 LÖW  
Vård och behandling

Brister i vården med mera

Anhöriga till en bortgången man anser att ett hospice brustit i vård och behandlingen. Dessutom anser anmälaren att personalen brustit i bemötande och inte informerat tillräckligt.

Åtgärd: Då anmälaren önskar en medicinsk utredning överförs ärendet till tillsynsmyndigheten. Anmälaren har redan haft ett samtal med vården. Ärendet avslutas.



<b>Skrivelse Specialistvård</b> V1305-02347-44 STE Vård och behandling	<b>Bristande behandling</b>  En kvinna beskriver sin mors läkarbehandling på det vård- och omsorgsboende hon bor på. Dottern har fått påpeka felaktigheter vid flera tillfällen avseende sättet att medicinera mamman.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Specialistvård</b> V1306-02690-57 HEG Kommunikation	<b>Nonchalant bemötande från läkare</b>  En kvinna var på mottagningsbesök hos kirurg i specialistvården. Redan i receptionen blev kvinnan nonchalant bemött och iväggiftad då hon frågade om väntrummet. I samband med undersökningen var läkaren nonchalant och skojade om kvinnans vikt och utseende. Anmälaren blev mycket upprörd och illa till mods.  Åtgärd: Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
<b>Skrivelse Specialistvård</b> V1307-03351-28 ROS Vård och behandling	<b>Brister i uppföljning</b>  En kvinna blev remitterad till specialistmottagning då hon hade en oerhörd värk i låret. Det utfördes ett ultraljud och läkaren konstaterade ett åderbräck och kvinnan fick en tid för operation. Efter operationen fick hon åter en fruktansvärd värk i benet och kontaktade mottagningen då hon var orolig för att det kunde röra sig om en propp. Läkaren avfärdade att det kunde röra sig om en propp och vidhöll att hon skulle komma på inbokat återbesök tre månader senare. Det visade sig senare att kvinnan hade fyra proppar i lungorna.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Specialistvård</b> V1308-03399-52 LÖW Vård och behandling	<b>Bristande uppföljning och behandling</b>  En man drabbades av cancer och gick under flera års tid i tron att han var frisk. För en tid sedan kontaktade han själv sjukvården då han fått buksmärtor och det visade sig att han drabbats av metastaser. Dessutom kom det fram att sjukvården glömt att kalla honom på uppföljning.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Specialistvård</b> V1308-03538-49 HAP Kommunikation	<b>Dåligt bemötande</b>  En kvinna kände smärtor efter en operation vid en specialistklinik. När hon försökte boka en tid för återbesök hos läkaren blev hon dåligt bemött av en sjuksköterska.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**

V1305-02565-57 HEG  
Kommunikation

Bristande information efter fotoperation

En kvinna genomgick en fotoperation och fick varken muntlig efter skriftlig information om hur såret skulle skötas. Hon fick problem med stygnen och även med såret som infekterades. När hon efterfrågade information kunde ingen operationsberättelse återfinnas. Hon tvingades kontakta vårdcentralen för att få hjälp med odling i såret och omläggningar. Ortopeden på specialistmottagningen var inte hjälpsam då hon hade mycket frågor och önskade hjälp.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**

V1306-02844-42 JER  
Kommunikation

Inte lyssnad till inför läkemedelsbehandling

En kvinna opererade menisken vid en ortopedisk specialistklinik. Efter operationen gavs smärtstillande medicin intravenöst. Kvinnan påtalade att hon inte tålde denna medicin då hon tidigare fått svåra biverkningar. Sköterskan menade att det är skillnad på att ge intravenöst eller att ta en tablett. Dagen efter fick hon ont i magen och behövde söka akut vård. Undersökning visade att hon fått biverkningar.

Åtgärd: Handläggning pågår

**Skrivelse  
Specialistvård**

V1306-02968-49 HAP  
Vård och behandling

Komplikationer efter operation

Anmälaren har trots två operationer inte blivit bättre. Anmälaren har sökt opererande läkare vid flera tillfällen men läkaren har inte hört av sig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**

V1307-03049-44 STE  
Vård och behandling

Bristande behandling

En kvinna beskriver att hon vid en planerad fotoperation vid en specialistklinik inte fick samtliga planerade ingrepp åtgärdade.

Åtgärd: Blanketter för LÖF-anmälan skickas.

**Skrivelse  
Specialistvård**

V1307-03231-54 HAD  
Vård och behandling

Fel diagnos samt dålig tillgänglighet

En kvinna fick en felaktig diagnos av en läkare vid ett specialist sjukhus. I stället för en somatisk diagnos fick kvinnan en allmän psykiatrisk diagnos. Läkaren som har slutat sin tjänst har inte varit tillgänglig när kvinnan har under en lång tid försökt kontakta henne.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1308-03370-57 HEG  
Vård och behandling

Felaktig diagnos vid axelbesvär

En man besökte ortoped i specialistvården flera gånger, fick en diagnos och rekommendation att träna med naprapat. Då ingen förbättring skedde kontaktade mannen istället annan ortoped som ställde en ny diagnos. Mannen har nu genomgått två operationer och hoppas bli helt bra. Han är arg över att han inte fick rätt diagnos direkt och att han bekostat mycket träning förgäves.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1308-03414-44 STE  
Vård och behandling

Bristande behandling

En kvinna med en tidigare utbytt höft vars protes lossnade snart efter operationen och orsakade fem års värk och väntan på ny operation.

Åtgärd: Anmälan är gjord även till Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag då anmälaren önskade ersättning för utgifter och lidande under sjukdomstiden. LÖF:s utredning avvaktas nu och ärendet avslutas därför utan åtgärd av förvaltningen.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1305-02442-52 LÖW  
Ekonomi

Önskar ersättning

En man vill ha ersättning då en urolog smittat honom med resistenta bakterier i samband med en undersökning.

Åtgärd: Efter samtal med anmälaren överenskomms att hans anmälan vidarebefordras till LÖF. Ärendet avslutas.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1305-02544-59 LAR  
Vårdansvar

Hänvisad mellan specialister, utebliven behandling

En man remitteras från sin ordinarie mottagning till specialistmottagningen på grund av infektion. Infektionen behandlas, dock utan uppföljning. Vid besök på ordinarie mottagning visar det sig att infektionen kvarstår. Remitteras åter till specialistmottagningen som meddelar att de inte kan behandla vidare. Mannen bOLLAS sedan fram och tillbaka och har haft flera kontakter med båda enheterna för att få besked om vem som tar ansvar för att han får den behandling som krävs. Den första kvinnliga läkaren mannen hade kontakt med vid specialistmottagningen bemötte honom dessutom väldigt arrogant.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1308-03395-62 MEL  
Vård och behandling

Missnöje med behandling och fel i journal

En man är missnöjd med den behandling han fått på en mottagning för specialistvård. Han menar också att läkaren talar osanning och att det förekommer en mängd felaktigheter i hans journal.

Åtgärd: Ärendet har sedan tidigare utretts av Socialstyrelsen, varför det från Patientnämndens sida inte finns mycket mer att göra i ärendet. Ärendet avslutas.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1305-02289-57 HEG  
Vård och behandling

Bristfällig gynekologisk operation

En kvinna besökte en gynekolog i specialistvård som under lokalbedövning tog bort cystor. Dagen efter fick kvinnan hög feber och tog kontakt med akutsjukhuset som akutopererade henne och tömde flera, varfyllda cystor. Kvinnan ifrågasätter om den första operationen under lokalbedövning försämrade situationen.

Åtgärd: Yttrande inkom från ansvarig läkare som menade att hon handlagt ärendet helt i enlighet med gällande riktlinjer, men hon beklagade att kvinnan trots detta fick en infektion som krävde ny operation. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1305-02366-59 LAR  
Kommunikation

Brister i information och undersökning

En kvinna opererades för urinläckage med gott resultat för 10 år sedan. Besvären återkom och hon sökte då samma läkare vid ny mottagning. Muntlig och skriftlig information gavs som inte var helt bekant, men kvinnan litade på att det skulle bli bra. Operationen enligt ny metod gav inte önskat resultat, vilket nämnts som en risk. Flera återbesök gjordes för bedömning och planering av ny operation, inga undersökningar genomfördes dock. Operation planerades enligt den första metoden, men vid uppvaknandet informeras hon om att ingen operation kunnat göras. Ny information och nya återbesök följde. Vid sista besöket råddes kvinnan, utan att förstå varför, att söka ny gynekolog själv. Kvinnan anser att läkaren brustit i omsorg, information och undersökning och känner sig kränkt och sviken och önskar svar på några frågor.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1305-02433-58 CRE  
Kommunikation

Brister i information och bedömning

Ett par framför synpunkter på bland annat brister i informationen, i bedömningar och i förtroende för läkare på en fertilitetsklirik. Anmälarna har ett flertal frågor som de önskar svar på.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1306-02930-57 HEG  
Vård och behandling

Gynekolog missade cancer

En kvinna opererades för livmodercancer för flera år sedan. Då hon fick nya besvär besökte hon sin ordinarie gynekolog i specialistvård. Trots symtomen fick kvinnan lugnande besked, men hon stod på sig och krävde utredning. Efter flera månader framkom att hon fått återfall och spridning av tumören. Hon är missnöjd med att hennes oro och symtom inte togs på allvar. På detta sätt fördröjdes rätt diagnos flera månader.

Åtgärd: Överenskommer med anmälare att sända anmälan till Inspektionen för vård och omsorg och inte göra någon utredning på förvaltningen. Ärendet avslutas.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1308-03444-52 LÖW  
Vård och behandling

Fel diagnos ej lyssnat till

En kvinna har under lång tid sökt för underlivsbesvär vilket senare visade sig vara cancer. Hon vill ha en förklaring till det inträffade och ersättning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1307-03277-28 ROS  
Sekretess och journal

Får ej ta del av journalhandlingar

En man som utreds för demenssjukdom har fått veta att hans nuvarande läkare på geriatriken, trots påstötningar, inte får ta del av neurologens utredning, vilket gör att misstänkt diagnos inte går att fastställa. Förutom ett flertal telefonsamtal har neurologen tillskrivits i april och i juni med begäran om att få ta del av utförd utredning. Mannen vill att PaNf ser till att neurologen inkommer med begärda journalhandlingar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1306-02708-54 HAD  
Vård och behandling

Nekad vård och terapisaamtal vid psykiatri

En kvinna har nekats vård och behandling vid en psykiatrisk mottagning. Hon har synpunkter på att hon nekats KBT-samtal samt bristfällig tillgänglighet. Hon undrar varför mottagningen inte har kunnat läsa henne journal trots att hon har gett samtycke till detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1305-02439-59 LAR  
Vård och behandling

Fel behandling och uteblivet svar

En man sökte enheten för att få en viss behandling. Informerades om begränsningar av hur hans besvär kunde behandlas. Mottog utifrån det den alternativa erbjudna

behandlingen och resultatet blev inte bra. Erhöll senare information från annan enhet om att den önskade behandlingen hade varit möjlig. Mannen begärde ett skriftligt svar avseende läkarens bedömningar och behandling som genomförts, bland annat för att visa vid fortsatt vård vid annan enhet. Efter sex månader hade endast journalkopia skickats trots flertalet påstötningar om vad som önskades i svaret. Vill nu få ett svar via patientnämnden.

Åtgärd: Vid kontakt med verksamheten framkommer att ärendet utreds parallellt vid socialstyrelsen varför ärendet avslutas.

**Skrivelse****Specialistvård**

V1305-02713-44 STE  
Vård och behandling

Bristande behandling

En kvinna har frågor om sin avlidna pappas ögonbehandling. Dotterns undrade om ögondropparna hade en negativ verkan på pappans hjärta och njurar.

Åtgärd: Yttrande gavs av överläkare. Enligt yttrandet hade inte medicineringen givit de besvär som frågorna gällde. Patientnämndens förvaltning avslutade ärendet efter samtal med dottern då ytterligare skriftväxling inte förväntades tillföra ärendet något nytt i sak.

**Skrivelse****Specialistvård**

V1306-02961-55 SKA  
Vård och behandling

Missnöjd med resultat efter gråstaroperation

En man som genomgått en ögonoperation är missnöjd med resultatet då han ser sämre efter operationen än innan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse****Specialistvård**

V1307-03080-62 MEL  
Kommunikation

Otrevligt bemötande vid sjukhusbesök

En mamma har synpunkter på hur hennes dotter bemöttes vid ett sjukhusbesök. Läkaren var vresig, otålig och visade bristande förståelse för flickan under undersökningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse****Specialistvård**

V1307-03124-59 LAR  
Omvårdnad

Synpunkter på hygien och bemötande

En kvinna uppfattade undermålig rengöring av apparatur i samband med ett besök. Samma dag får kvinnan akut ögoninflammation och sätter detta i samband med hygien. Kvinnan ringer verksamhetschefen och påtalar detta. Hon uppfattar honom nonchalant och ointresserad av det hon framför.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetsansvarig som tackar för synpunkter som de tar på största allvar och

använder för att utveckla och förbättra arbetet. Vidare att ärendet lett till diskussioner både med patienten och personalen på mottagningen. Anmälaren framför att hon uppskattar svaret och den kontakt som togs och hoppas det bidragit till förbättringar avseende hygienrutiner och eftertanke kring hur patienter upplever det bemötande som ges. Ärendet avslutas.

**Skrivelse  
Specialistvård**

V1307-03188-42 JER  
Sekretess och journal

Fel patientjournal vid undersökning

En kvinna undersöktes av specialistläkare på en ögonmottagning. Kvinnan påtalade att läkaren tog fram fel patientjournal men läkaren lyssnade inte. Den undersökning, diagnos och vård som gavs var således fel. Tillslut noterades patientförväxlingen av en annan personal och behandlingen avbröts. Dessvärre kunde den undersökning kvinnan sökte för inte göras då fel ögonmedicin redan givits. Anmälaren anser att om läkaren kontrollerat identiteten så hade detta aldrig inträffat.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**

V1307-03317-54 HAD  
Organisation

Bristfällig tillgänglighet samt dåligt bemötande

En kvinna fick löfte av en läkare vid en specialistklinik att få svar på sina frågor efter att hon har genomgått några undersökningar. Kvinnan är sedan sex månader klar med sina undersökningar men inte fått svar på frågorna. Läkaren pratade dessutom över huvudet på henne när han vid besöket tilltalade hennes ledsagare i stället för henne.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**

V1308-03539-52 LÖW  
Administrativ hantering

Bristande bevakning av provsvar

En kvinna är kritisk till att en läkare brustit i uppföljning av röntgensvar. Hon undrar vidare om hon fått ett fullständigt svar om sin hälsosituation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**

V1306-03020-59 LAR  
Kommunikation

Förväxling orsakade obehaglig felaktig information

En kvinna opererades på öron- näs- och halsklinik. Efter operationen meddelade en läkare resultatet av en gynekologisk operation. Kvinnan motsade sig detta men läkaren insisterade. En sjuksköterska påtalar att läkaren talar med fel patient, varpå läkaren avlägsnar sig utan att säga någonting. I övrigt är kvinnan nöjd med vården men händelsen var obehaglig. Kvinnan efterlyser bättre rutiner för att kontrollera identitet vid enheten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1306-02730-58 CRE  
Vård och behandling

Felaktig administrering av läkemedel

En anhörig framför synpunkter på att personalen på ett rehabiliteringscenter inte administrerat makens läkemedel på rätt sätt. Maken är ordinerad att använda ett plåster för att han ska kunna röra sig bättre. Personalen på centret har ett flertal gånger satt på plåstret utan att ta bort skyddsplasten vilket gjort att han inte kunnat tillgodogöra sig rehabiliteringsvistelsen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1307-03260-42 JER  
Vård och behandling

Avslutade medicineringen

En man eftervårdades vid en rehabiliteringsklinik efter operation och läkaren avslutade medicineringen då misstanke om läkemedelsbiverkan fanns. Mannen försämrades och transporterades tillbaka till akutsjukhuset men hans liv gick inte att rädda. Bedömningen på akutsjukhuset var att det var fel att avsluta medicineringen. Under vårddagen på rehabiliteringen ramlade mannen på golvet i samband med toalettbesök, ingen information gavs till anhöriga om detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1308-03510-52 LÖW  
Administrativ hantering

Bristande uppföljning av remisser

En kvinna genomgick en magnetkameraundersökning men röntgenavdelningen dröjde med att vidarebefordra bilderna till ögonspecialisten. Anmälaren vill veta varför och vilka rutiner som finns för hantering av remisser.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1305-02396-58 CRE  
Kommunikation

Bristar i bemötandet och i journalhantering

En kvinna framför synpunkter på läkarens bemötande samt på journalhanteringen på en rehabiliteringsklinik. Kvinnan anser att läkaren skrivit nedsättande saker om henne i patientjournalen samt att läkaren lämnat ut kopior på patientjournalen till läkare på vårdcentralen utan att konsultera henne.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och tillika behandlande läkare på kliniken. Av yttrandet framgår att läkaren skickat journalutdrag som remissvar till remittent, han har gjort en omfattande handläggning av ärendet och bedömning av patientens tillstånd. Han anser inte att det är hans ansvar att ta över sjukskrivningen men har erbjudit sig att göra detta. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon önskar att ärendet avslutas.



**Skrivelse  
Specialistvård**V1305-02628-42 JER  
Vård och behandling

Fel läkemedelslista, komplikation efter operation

En man eftervårdades på en rehabiliteringsklinik efter by pass operation. Vid hemgång fick han med sig läkemedelslista gällande annan person. Flera preparat var fel och sekretessen för den andra patienten var bruten och risken för felmedicinering var stor. Även infektion i operationssåret på underbenet noterades. Ingen behandlingsplan eller uppföljning i primärvården var planerad. Mannen sökte vård på akutmottagning och antibiotika förskrevs samt fortsatt omhändertagande på vårdcentralen. Efter ytterligare några dagar insjuknade mannen med andningsproblem och vård på akutmottagning visade vätska på lungan, 1,5 liter tappades.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt enligt överenskommelse med anmälaren skick då fullmakt saknas och anmälaren inte kommer att efterfråga detta.

**Skrivelse  
Specialistvård**V1305-02711-44 STE  
Kommunikation

Bristande information

En dotter har synpunkter på hur ett palliativt vårdteam förmedlade information om den sjuke.

Åtgärd: Yttrande gavs av tf verksamhetschef. Denna gav en noggrann redogörelse för patientens vård under tiden på kliniken och de bedömningar och avvägningar som låg bakom besluten. Anhörig hade haft flera samtal med ansvarig läkare om faderns vård och tillstånd. Dottern är inte enig med det yttrande som givits. PaN avslutar dock ärendet då ytterligare skriftväxling inte förväntas tillföra ärendet något nytt i sak.

**Telefon -> Skrivelse  
Specialistvård**V1305-02473-59 LAR  
Vård och behandling

Komplikationer efter operation

En man anmäler att han fick svåra komplikationer efter en bråckoperation i Stockholm 2003. Mannen framför att läkaren gjorde fel och sydde ihop nerver. Efter det har han haft mycket smärta och hindrande besvär i flera avseenden. Vid en ny operation 2010, vid annat sjukhus, framkom att fel hade gjorts som orsakat mycket av detta. Ytterligare besvär har tillkommit på grund av de komplikationer som kom av den första operationen. Mannen har inte klarat att agera förrän nu.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som utifrån dokumentation gör bedömningen att inget fel har begåtts vid de tillfällen sjukhuset ansvarat för vården. En beklagan över att patienten haft så ont framförs, såväl som glädje över den lindring reoperationen givit. Anmälaren framför synpunkter över yttrandet skriftligt, med betoning på att fel kan inträffa samt redogör för sina upplevelser och erfarenheter som patient.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Specialistvård</b> V1307-03342-52 LÖW Kommunikation	Otydlig information  En kvinna får skriftlig information om hur hon skall förbereda sig inför en operation. Informationen är otydlig enligt kvinnan hon hamnar på akuten med felaktig vätskebalans.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Specialistvård</b> V1305-02644-49 HAP Vård och behandling	Komplikationer efter operation, fel journaluppgift  Anmälaren berättar om komplikationer efter operation och fel uppgifter i journalen.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Specialistvård</b> V1307-03178-54 HAD Vård och behandling	Komplikation efter operation samt utebliven info  En kvinna har tappat känsel i en tå i samband med en operation vid en specialistmottagning. Läkaren som opererade har inte informerat henne om vad som skulle göras under operationen.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Specialistvård</b> V1305-02615-49 HAP Kommunikation	Burdust bemötande  En rullstolsburen man upplevde sig burdust bemött av en urolog på en specialistmottagning. Mannen skulle undersökas och behövde då tippa rullstolen för att kunna klä av sig. Läkaren vägrade mannen att luta stolen mot britsen eller väggen och höjde rösten. Mannen ville då avsluta besöket och lämnade rummet, läkaren drog då tillbaka rullstolen in i rummet. En konflikt uppstod och mannen lämnade därefter mottagningen.  Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som beklagar kommunikationsbristen. Man har lång erfarenhet av rullstolsburna patienter och man kan erbjuda lyft med personalhjälp. Vid tidigare tillfälle har en rullstolsburen patient kört in i britsen och skadat den vilket medfört stora problem på mottagningen. Mannen fick information att man ändå kunde undersöka honom utan att han behövde luta rullstolen då man befarade att rullstolen kunde komma i obalans och mannens säkerhet skulle därmed inte vara säkerställd. Han blev då irriterad och lämnade undersökningsrummet skrikande i korridoren. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas.

<b>Telefon -&gt; Skrivelse Specialistvård</b> V1305-02331-52 LÖW Vård och behandling	Diverse synpunkter på behandling  En kvinna som opererats har synpunkter på att man inte gjorde operationen på rätt sätt på grund av att instrument saknades.  Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd specialistläkare. Kvinnan hade remitterats för borttagande av en polyp. Under försöken att vidga livmodertappen skapades en så kallad falsk gång. Kvinnan rekommenderas att vid framtida eventuell operation av polypen bör man använda ett smalare instrument för att optimera operationsbetingelserna. Detta instrument saknas på aktuell enhet. Orsaken till att operationen inte kunde genomföras var uppkomsten av en falsk gång och inte att det sakades instrument. Läkaren som bedömer återupprepningsrisken som stor för en ny perforation har bokat in en tid med kvinnan för klargörande och diskussion. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälnaren inte avhört. Ärendet avslutat.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Specialistvård</b> V1305-02521-59 LAR Vård och behandling	Önskade tid, fick recept utan undersökning  En kvinna som haft kontakt med mottagningen 2010 ringde i april 2013 då hon önskade boka en tid för undersökning. När kvinnan beskrev sina besvär bokades ingen tid, utan en sjuksköterska talade om vilken medicin kvinnan skulle ta och ordnade recept. Kvinnan ställer sig mycket frågande till förfarandet och vill ha en förklaring till varför kontakten skedde på detta enligt hennes uppfattning felaktiga sätt.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Specialistvård</b> V1305-02536-59 LAR Kommunikation	Olämpligt bemötande och ingen undersökning  En kvinna besökte mottagningen efter hänvisning från vårdcentralen. Läkaren bestämde att de skulle samtala och inte göra någon undersökning. Kvinnan hade dessutom frågor om äggfrysning som bemöttes med ifrågasättande och synpunkter som kvinnan upplevde kränkande och som sådant läkaren inte borde uttala sig om. Kvinnan upplevde läkarens bemötande högst olämpligt, det gjorde henne arg och påverkade hennes förtroende för vården.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Specialistvård</b> V1307-03074-28 ROS Sekretess och journal	Felaktig dokumentation  En kvinna begärde ut sina journaler innan de skulle skickas från specialistmottagningen till sjukhuset och upptäcker då att det som står där inte alls stämmer. Det står bland annat att hon har gjort en skrapning och en hälsokontroll avseende tumör i livmodern, vilket är helt fel. Kvinnan tror att man har

blandat ihop henne med en annan patient.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Specialistvård**

V1305-02434-49 HAP  
Ekonomi

Missnöjd med hörselrehabilitering

En kvinna har blivit remitterad från sin vårdcentral till hörselrehabilitering/hörapparatsutprovning, men är inte nöjd med verksamheten. Kvinnan har bland annat lämnat tillbaka en dyr hörapparat.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Specialistvård**

V1305-02352-54 HAD  
Vård och behandling

Inte överens med bedömning

En kvinna framför att hon inte är överens med sin behandlare om den bedömning som gjorts gällande fortsatt behandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse  
Specialistvård**

V1306-03018-42 JER  
Vård och behandling

Ändringar i medicinering, brister i bemötandet

En kvinna framför synpunkter på att läkare på en mottagning ändrat i hennes medicinering trots att specialistläkare påtalat att hon har behov av den aktuella medicinen. Hon anser även att personalen brustit i sitt bemötande. Kvinnan har under en längre tid haft smärtor i ryggen och fått smärtstillande medicinering mot detta utan vidare undersökning. Hon sökte akut vård och undersökning visade blödande magsår och inflammation i en ryggkota.

Åtgärd: Handläggning pågår.

## GERIATRIK

**Skrivelse  
Geriatrisk**

V1305-02710-44 STE  
Kommunikation

Bristande bemötande

Dotter ifrågasätter att hon inte fick delta i vården av sin nu avlidne far i den utsträckning hon önskade vid inläggningen på en geriatrisk klinik för några år sedan. Hon menar att hon hade kunnat underlätta pappans vistelse med förklaringar till hans vanor och beteende som annars kunde vara svårt för personalen att tolka.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Denne klargjorde de medicinska förhållanden som hade haft betydelse för vården vid de tillfällen under det aktuella året då patienten hade varit inlagd på kliniken. Dotterns fråga kvarstår men Patientnämnden avslutade ärendet efter samtal med dottern då ytterligare skriftväxling inte förväntades tillföra ärendet något nytt i sak.

<b>Skrivelse Geriatrisk</b> V1307-03084-55 SKA Vård och behandling	Olycka vid sjukgymnastikbehandling  En kvinna som besökte en sjukgymnast för att prova kryckor föll och skadade sitt amputerade ben. Kvinnan fick akut föras till sjukhus.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Geriatrisk</b> V1307-03308-44 STE Vård och behandling	Bristande vård  En man skadade höften och lades in på en geriatrisk klinik. Trots att anhöriga informerat om överkänslighet mot opiater fick han det och fick svåra biverkningar. Senare drabbades han av stroke och följdes upp bristfälligt medicinskt på den geriatriska kliniken vilket omsider föranledde intensivvård.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse Geriatrisk</b> V1305-02350-44 STE Omvårdnad	Förlust av ägodel på sjukhus  En man kontaktar oss med anledning av att hans far blivit av med en guldring under en sjukhusvistelse, han ber om råd om vad han kan göra.  Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Efter att anmälaren fått besked om att sjukhuset kontaktat tvättbolaget och att de kommer att meddela om ringen återfinns efter att alla tvättsäckar gått igenom överenskommer vi att ärendet avslutas utan vidare åtgärd.
<b>KOMMUNAL VÅRD</b>	
<b>E-post -&gt; Skrivelse Kommunal vård</b> V1305-02682-57 HEG Omvårdnad	Bristande omvårdnad i särskilt boende  En man kontaktar förvaltningen för sin hustrus räkning. Hon har en svår sjukdom som medför balanssvårigheter. Trots kvinnans svåra handikapp vidtar inte seniorboendet tillräckliga åtgärder för att förhindra att kvinnan faller.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse Kommunal vård</b> V1305-02365-44 STE Omvårdnad	Bristande omvårdnad  En dotter skriver för sin mor. Mamman vårdades på ett vård- och omsorgsboende, var smutsig och intorkad och gick ner mycket i vikt.  Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Kommunal vård**V1307-03068-55 SKA  
Övrigt

Synpunkter på äldreboende

En kvinna har synpunkter på att det är för lite personal på ett äldreboende.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**TANDVÅRD****E-post -> Skrivelse****Tandvård**

V1306-02740-28 ROS

Vård och behandling

Missad diagnos av retinerade tänder

En mor kontaktade tandvårdsmottagningen då dottern blivit sned i munnen. Det som senare visade sig var att dotterns retinerade hörntänder vuxit in i rötterna på tre av de fyra tänderna i överkäksfronten. Två av tänderna fick tas bort omedelbart och en av framtänderna har en osäker framtid. Det har redan konstaterats att dottern kommer att behöva få implantat i vuxen ålder. Modern undrar nu om tandvården missat att diagnostisera hörntänderna och om detta har förvärrat skadans framfart.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folk tandvårdens Vd och från klinikchef. Överkäkshörntändernas ogynnsamma läge fastställdes senare än vad som är beskrivet i Folk tandvårdens rutin. Detta kan ha bidragit till skadan på tanden. Händelsen är anmäld som en vårdavvikelse. Klinikchefen har skickat information till modern om anmälan till LÖF. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon inte vill gå vidare med skuldfrågan då hon känner att Ftv har hanterat händelsen på ett professionellt sätt. Ärendet avslutat.

**E-post -> Skrivelse****Tandvård**

V1306-02954-28 ROS

Ekonomi

Vill inte betala för obrukbar tandprotes

En kvinna fick en tandprotes i underkäken som inte gick att använda. Då protesen inte gick att justera utfördes en implantatbehandling istället. Hon anser därmed att hon inte ska behöva betala för den tandprotes som utförts, då hon aldrig kunde använda den. Implantatbehandlingen har hon betalat fullt ut.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens

uppdrag och verksamhet. Då undertecknad skrivelse inte inkommit avslutas ärendet.

**E-post -> Skrivelse  
Tandvård**

Känselbortfall efter tandbehandling

V1308-03377-28 ROS  
Vård och behandling

En kvinna fick bedövning vid en tandbehandling. Bedövningen har inte släppt och hon har nu besvär med känselbortfall i en del av mun och läpp.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Tandvård**

Ofullständig behandling

V1305-02598-28 ROS  
Vård och behandling

En man har blivit underdiagnostiserad i tandvården, vilket upptäcktes vid byte av tandläkare. Den nya tandläkaren fann stora kariesangrepp och även djupa tandköttsfickor som inte diagnostiserats och därmed inte åtgärdats.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Tandvård**

Nekad landstingsfinansierad tandreglering

V1306-02686-28 ROS  
Ekonomi

En man med trångställning i underkäken ifrågasätter varför han nekats landstingsfinansierad tandreglering.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om landstingets regelverk. I mannens fall har urvalsspecialisten bedömt behandlingsbehovet så att det inte omfattas av ett erbjudande om vård på landstingets bekostnad. Ärendet avslutat.

**Skrivelse  
Tandvård**

Brister i hantering av remiss

V1306-02704-28 ROS  
Administrativ hantering

En pojke skulle remitteras till specialisttandvården för lagning. Då fadern inte avhört tandvården på tre månader kontaktade han specialisttandvården och fick information om att ingen remiss inkommit. Vid kontakt med tandvården fick han information om att remiss skickats och att det var specialisttandvården som skulle höra av sig. Nu har det gått

fyra månader och sonen har fortfarande inte fått någon tid och mottagningarna fortsätter bara att hänvisar till varandra.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Tandvård**

Synpunkter på utebliven tandvård

V1306-02873-58 CRE

Organisation

En kvinna framför att hon under en cancerbehandling blev remitterad till sjukhustandläkare på grund av problem med sina tänder, hon fick ingen kallelse. När modern kontaktade kliniken ett år senare fick hon information att dottern inte kunde bli mottagen på kliniken på grund av att initialt tandstatus inte gjorts innan behandlingen påbörjades. Anmälaren har fått bekosta sanering av sina tänder själv, hon ifrågasätter varför hon inte blivit informerad om att tandstatus skulle göras.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Tandvård**

Bristfällig hantering av arbetsmodeller

V1306-02881-28 ROS

Administrativ hantering

En man som fått tandreglering tillfrågades om han själv ville bevara sina arbetsmodeller eller om mottagningen skulle göra detta, vilka var bra att ha kvar för eventuella framtida bruk, exempelvis om en ny nattandställning behöver utföras. När mannens nattandställning blev stulen och behövde göras om kontaktade han mottagningen som informerade om att arbetsmodellerna inte hade sparats. De skyllde på att de bytt rutiner och att det var nya tandläkare på mottagningen. Mannen undrar om mottagningen får kasta arbetsmodellerna, trots att de lovat att spara dessa.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse  
Tandvård**

Ifrågasätter utförd tandbehandling

V1306-02942-28 ROS

Vård och behandling

En man ifrågasätter varför man inom barn- och ungdomstandvården tog bort en främre kindtand i överkäken på honom. Mannen undrar om en tandläkare har tillåtelse att dra ut tänder utan vårdnadshavares samtycke. Han undrar även om det är en normal behandling och om den brukar falla väl ut.



Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef. Journalhandlingar från den aktuella tidpunkten finns inte längre tillgängliga. Generellt föregår kommunikation, samtycke och konsultation alltid en tandutdragning vid tandregleringsbehandling. Tandutdragning är en vanligt förekommande och beprövad behandling i samband med tandreglering. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att han vet att papperskopiorna finns kvar och att han har för avsikt att be att få titta på dem. Ärendet avslutat.

**Telefon -> Skrivelse**

Bristande information om avgift

**Tandvård**

V1306-02950-28 ROS

Kommunikation

En man som beviljats en bettskena genom landstingets tandvårdsstöd fick trots detta betala 5 500 kronor mer för bettskenan, då landstingets maxgräns för en bettskena är ca 6 000 kronor. Privattandläkarens bettskena gick på 11 500 kronor. Mannen undrar om det är rätt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse**

Bristande information om avgift

**Tandvård**

V1307-03302-28 ROS

Kommunikation

En man fick ett kostnadsförslag och information om att den skulle gå på 6 850 kronor. När behandlingen var klar fick han en faktura på det dubbla. Enligt tandläkaren så blev behandlingen dyrare än vad som först var tänkt, men inte en enda gång under de besök mannen hade på mottagningen fick han information om den tillkommande kostnaden.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skrivelse inkommer eventuellt.

**Telefon -> Skrivelse****Tandvård**

V1308-03487-28 ROS

Vård och behandling

Anser sig felbehandlad av tandhygienist

Man som behandlats av en tandhygienist ringer då han anser sig felbehandlad. Tandhygienisten uppträdde oprofessionellt och åsamkade honom stora blödningar och skador i munnen. Vill ha det inträffade utrett.

Åtgärd: Information om PuL lämnad. Skickar hem anmälningssblanketter till honom enligt överenskommelse.

## Övrigt

### **E-post -> Skrivelse Övrig vård**

V1308-03446-62 MEL  
Rådgivn/Inform/Hänv

Fråga om tiden för att få ersättning

En man undrar hur lång tid man i regel behöver vänta för att få ersättning vid utebliven operation.

Åtgärd: Mannen informeras om att det inte finns uppgifter som någon genomsnittlig tid för detta och att handläggningstiden torde variera från sjukhus till sjukhus. Uppmanar mannen att återkomma till Patientnämnden om det skulle vara så att utbetalningen skulle dröja länge.

### **E-post -> Skrivelse Övrig vård**

V1305-02551-55 SKA  
Kommunikation

Fel uppgifter på vårdgivare i Vårdguiden

En man som sökt uppgifter på en vårdcentral i Vårdguiden uppger att uppgifterna är fel.

Åtgärd: Handläggning pågår.

### **E-post -> Skrivelse Övrig vård**

V1305-02600-30 CAL  
Kommunikation

Får inte teckentolk

En kvinna som har behov av teckentolk ville följa med sin son till ett möte med kommunen. Landstinget/Tolkcentralen uppgav att kommunen skulle stå för denna kostnad och kommunen sa att det var Tolkcentralen som skulle betala detta, vilket gjorde att hon inte fick någon teckentolk och inte kunde närvara på mötet.

Åtgärd: Yttrande inhämtas i vilket det framgår att ett fel har begått vilket beklagas djupt. Tolkningen skulle ha klassas som vardagstolkning och erbjudits av landstinget. Rutinerna har nu setts över för att undvika att denna situation upprepas.

### **E-post -> Skrivelse Övrig vård**

V1306-03002-30 CAL  
Kommunikation

Fick inte teckentolk

En man uppger att han inte har fått teckentolk som han har behövt vid en utlandsresa. Han skulle en kväll träffa dövblinda för umgänge på ett dövblindcentrum.

Åtgärd: Handläggning pågår.

### **E-post -> Skrivelse Övrig vård**

V1307-03285-42 JER  
Rådgivn/Inform/Hänv

Önskar information om medicinering

En kvinna har frågor gällande medicinering i samband med amning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

<b>E-post -&gt; Skrivelse</b> <b>Övrig vård</b> V1307-03335-42 JER Kommunikation	Ovänligt besked av gynekolog  En kvinna upplevde ett besked av en gynekolog som oproffsig.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Skrivelse</b> <b>Övrig vård</b> V1305-02543-58 CRE Vård och behandling	Tinnitus efter röntgenundersökning  En kvinna framför att hon fått tinnitus efter en magnetkameraundersökning på en mottagning. Hon anser att hon borde fått mer information inför undersökningen.  Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar de besvär patienten fått. Av yttrandet framgår undersökningsförloppet samt att det ljud som uppstår i samband med undersökningen kan upplevas som obehagligt och besvärande för patienter med ljudöverkänslighet. Därför erbjuds, sedan en tid, alla patienter att komplettera hörselskydden med öronproppar för att ytterligare begränsa ljudpåverkan. Mottagningen tar till sig av det inträffade och vikten av att vara lyhörd inför patientens upplevelse. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.
<b>Skrivelse</b> <b>Övrig vård</b> V1305-02526-52 LÖW Vård och behandling	Bristande behandling  En kvinna förlöstes hemma och drabbades av stora blödningar på grund av kvarvarande moderkaka. Ambulans tillkallades men personalen tycktes inte förstå allvaret i situationen. Kvinnan kom så småningom till sjukhuset med ambulansens försorg och blev där akut opererad.  åtgärd: Yttrande har inhämtats från ambulansöverläkare. En händelseanalys kommer att genomföras med berörd ambulanspersonal för att analysera, informera och dra lärdom av det inträffade. Ärendet kommer sedan, i oidentifierat skick, att informeras till samtlig personal inom företagets intranät för kontinuerligt gemensamt lärande. Ärendet kommer även att informeras till övriga ambulansöverläkare inom SLL och till cheferna för ambulanssjukvården i Stockholm. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd med svaret. Ärendet avslutat.
<b>Skrivelse</b> <b>Övrig vård</b> V1305-02566-58 CRE Kommunikation	Synpunkter på hämtning med ambulans  En kvinna framför synpunkter på att hon blev skjutsad med ambulans till ett sjukhus som inte hade någon gynekologisk akutmottagning trots att hon påpekade att hon behövde gynekologisk kompetens. Något som personal på Vårdguiden rekommenderat henne.

Åtgärd: Svar har inkommit från ambulansöverläkare. Av yttrandet framgår händelseförloppet samt ambulanspersonalens bedömning. I och med att patientens besvär bedömdes vara av allvarlig karaktär har man transporterat patienten till närmast belägna akutsjukhus för vidare undersökning och ställningstagande till behandling. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

**Skrivelse**  
**Övrig vård**

V1305-02624-57 HEG  
Vård och behandling

Ambulans uteblev

En kvinna vårdades i avancerad sjukvård i hemmet p g a svår njursjukdom. När hennes njurvården snabbt steg kontaktade kvinnan SOS Alarm. Fyra ambulanser fick avbryta resan till henne med anledning av att de fick annan högre prioriterad transport. Slutligen bad SOS Alarm att en liggande transport skulle ske. De hade dock inte tid förrän om flera timmar men accepterade uppdraget. Kvinnan var inte nöjd med lösningen utan bad sin bror om skjuts in till sjukhuset. Kvinnan ifrågasätter överrapporteringen från SOS Alarm.

Åtgärd: Yttrande inkom från vårdchefen som beklagade att hämtningen hos anmälaren fick avbrytas fyra gånger p g a högre prioriterad transport. Hon menade också att det inte framkommit till SOS Alarm att den liggande transporten inte kunde utföras förrän efter flera timmar. Anmälaren är förvånad och besviken över den bristande kommunikationen, men önskar avsluta ärendet.

**Skrivelse**  
**Övrig vård**

V1305-02667-57 HEG  
Vård och behandling

Lågprioriterad transport till sjukhus

En kvinna med behov av ambulanstransport till sjukhus p g a njurbesvär fick information om att ambulans inte hade möjlighet att hämta henne, men hon skulle få en liggande transport. Ärendet var brådskande, men transporten skulle dröja flera timmar. Kvinnan undrar hur transporten kunde prioriteras så lågt när det var ett brådskande fall.

Åtgärd: Yttrande inkom från vårdutvecklare som förtydligade de riktlinjer som finns i företagens avtal med landstinget. Dessa anger två timmars inställetid utan möjlighet att göra några medicinska prioriteringar. Anmälaren är nöjd med svaret och önskar avsluta ärendet.

**Skrivelse**  
**Övrig vård**

V1306-02732-57 HEG  
Vård och behandling

Fotsjukvårdare orsakade skada under foten

En man med fotproblem blev remitterad till medicinskt fotvård, men fotvårdsspecialisten råkade skära honom under foten och efter det har mannen haft smärta och ännu mer problem med foten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

---

<b>Skrivelse</b> <b>Övrig vård</b> V1308-03511-49 HAP Vård och behandling	Vården missade diagnos  Vården missade diagnoser.  Åtgärd: Kommer överens att överlämna ärendet till IVO, Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b> <b>Övrig vård</b> V1306-02918-58 CRE Övrigt	Får reklam från leverantör av hjälpmedel  En man framför synpunkter på att han får reklam hemskickad från det företag som levererar kompressionsstrumpor till honom.  Åtgärd: Handläggning pågår.
<b>Telefon -&gt; Skrivelse</b> <b>Övrig vård</b> V1307-03154-55 SKA Administrativ hantering	Delad vårdnad måste lista om sig vid besök  En man har synpunkter på att hans dotter måste vara listad på den vårdcentral där han är själv är listad. Detta ställer till problem på grund att han har delad vårdnad om sin dotter som bor växelvis hos honom och mamman. Mannens önskemål är att dottern ska kunna få vård på två olika vårdcentraler beroende på vem dottern bor hos.  Åtgärd: Handläggning pågår.