

Inkomna ärenden under tiden 2015-11-01—2015-12-31

Ärendet

Ärendet innehåller förteckning över inkomna ärenden till patientnämndens förvaltning under rubricerad period d v s efter den föregående förteckningen som presenterades vid nämndsammanträdet den 1 december 2015.

Nyinkomna ärenden den aktuella perioden var totalt 1 190 varav 339 skriftliga, 725 per telefon och 126 per e-post.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Eva Ljung
Förvaltningschef

Bilaga

1. Inkomna ärenden under tiden 2015-11-01—2015-12-31



AKUTSJUKHUS

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1512-06927-62 MEL
Ekonomi

Blev sjuk, fick faktura för uteblivet besök

En kvinna blev magsjuk några timmar innan ett inbokat läkarbesök och ringde och lämnade återbud. Kvinnan fick sedan en faktura för besöket, då hon inte avbokat minst 24 timmar i förväg. Kvinnan framför att hon inte hade kunnat komma till vården i sitt tillstånd och med tanke på smittorisken.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-05989-62 MEL
Vård och behandling

Nekats remiss, för kort besökstid

En man har synpunkter på att han vid ett läkarbesök på en neurologklinik bara fick några minuters tid och att han inte fick möjlighet att ställa sina frågor. Detta har hänt även vid tidigare tillfällen. Han vill på grund av detta uppsöka en neurologklinik vid ett annat sjukhus, men nekats en remiss för detta. Han har också blivit otrevligt bemött i samband med detta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell läkare, som ber om ursäkt för att patienten fick vänta drygt en kvart in på sin läkartid och skriver att han borde ha informerat patienten om att han var fördröjd. Han redogör för besöket och skriver att det måste ha blivit ett missförstånd kring remissen, då mottagningen ifråga inte har något remisskrav för att få boka tid. Om patienten ändå önskar en remiss kommer man att bistå honom med detta samt ombesörja att patienten själv eller den nya mottagningen får journalen. Avslutningsvis beklagas att patienten upplevt besöket och kontakterna med sjukhuset som en besvikelse. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1512-06825-57 HEG
Vård och behandling

Bristande utredning av hjärtbesvär

En man med en lång historia av hjärtbesvär insjuknar under sitt arbetspass och förs med ambulans till akutmottagning. Ambulanspersonalen framför till akutmottagningens personal att de misstänker psykiska besvär, anmälaren är upprörd över att personalen på akutmottagningen inte gör sin egen bedömning och läser mannens tidigare journaldokumentation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06022-64 JMM
Vård och behandling

Fel vid operation

En kvinna fick svåra komplikationer efter en operation av gallsten. Det visade sig att man perforerat gallgången och galla rann ut i buken med svåra smärtor och risk för infektion som följd. Kvinnan lades åter in på sjukhuset och opererades

om, samt medicinerades med antibiotika i förebyggande syfte.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06023-52 LÖW
Kommunikation

Bristande information

En pappa till en tonåring undrar varför han och ungdomens mamma inte fått någon information om att ungdomen planerades för en blindtarmsoperation. Pappan undrar med tanke på exempelvis behovet att ta ledigt från jobbet för att kunna se efter tonåringen i samband med operationen och eftervården.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1512-06789-64 JMM
Ekonomi

Önskar ekonomisk ersättning

En man lades in på sjukhuset för operation på grund av gallstensbesvär. Han fick ligga inne och vänta på operation ett antal dagar i onödan, då det kom andra mer akuta operationer emellan. Nu önskar han ekonomisk kompensation.

Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och förklarat att vi inte kan ge ekonomiska ersättningar. Kontaktuppgifter, blanketter och informationsbroschyr till Löf - patientförsäkringen, skickas till anmälaren. Ärendet avslutas med detta i samråd med anmälaren.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1512-06929-52 LÖW
Vård och behandling

Komplikationer efter ingrepp

En man har stora problem efter ett ingrepp som berodde på stopp i tarmen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1512-07180-42 JER
Vård och behandling

Brister i smärtlindring och information

En kvinna opererades för cancer i buken vid en kirurgklinik på ett akutsjukhus. Operationen skulle genomgöras med ryggbedövning men planen ändrades och hon upplevde svår smärta. Hon vårdades på avdelning och där upplevde hon att sköterskorna inte klarade av eller förstod ordinationer och medicineringen varför det ibland dröjde timmar innan smärtlindring gavs. Efter fem dagar planerades hemgång vilket hon inte var informerad om. Efter tjtat lyckades hon få eftervård på rehabiliterings klinik. Senare fick hon besked om att hon smittats med resistent bakterie. Ingen information gavs om behandling eller uppföljning. En sköterska upplyste henne om att ingen vård ges mot denna sjukdom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**
V1512-06797-49 HAP
Vård och behandling

Lång väntan på utredning

Anmälaren kom att lida av godartad hjärntumör. Hon blev remitterad till akutsjukhus för utredning. Remissvaret angav till en början att utredning skulle påbörjas. Vid samtal uppgav läkaren att anmälaren skulle undersökas med röntgen och att anmälaren skulle genomgå tester. Dessa åtgärder skulle genomföras inom snar framtid, ska läkaren har uppgett. Därefter har anmälaren inte hört av vårdgivaren.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**
V1511-06556-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer i samband med operation

En man fick kraftig smärta i samband med en operation då han inte fick den bedövning som han utlovats. Mannen hade blivit lovad viss form av bedövning, men informationen fördes inte vidare mellan mottagningen, operations- och uppvakningsavdelningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**
V1512-07153-64 JMM
Vård och behandling

Fel i intyg - stressad personal

En kvinna opererades i axeln på sjukhuset, och vid återbesök på ortopedmottagningen skulle sjukintyget förlängas. Först missade den stressade läkaren att skriva ett sådant, sen skrev hon ett bristfälligt intyg utifrån vilket försäkringskassan i sin tur bestämde att sjukskrivning inte var aktuellt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**
V1511-06573-64 JMM
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntan på operation

En man skulle opereras på sjukhuset och operationen bokades in. Operationen avbokades dock med kort varsel tre gånger innan operationen blev av, med stora besvär av såväl praktisk som ekonomisk art till följd för mannen.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten i vilket verksamhetschefen beklagar att det dröjt så länge innan operationen kunde utföras. Förseningar och avbokningar har till stor del berott på brist på narkossjuksköterskor, och verksamhetschefen har fört frågan vidare upp i organisationen för att förhoppningsvis hitta en lösning. Anmälaren har inte mera att tillägga efter att ha fått ta del av yttrandet. Ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06604-64 JMM
Patientjournal och
sekretess

Brister i miljön vid provtagningar

En man lämnade blodprover på laboratoriets provtagningsenhet. Han ansåg att det fanns stora brister i rumsmiljön - inga dörrar utan bara draperier att dra för när man skulle tala om känsliga uppgifter och även när man skulle lämna urinprov. Personal som kom och störde mitt under provtagningen.

Åtgärd: Handläggning pågår

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06018-58 CRE
Vård och behandling

Felaktig bedömning, hemskickad utan behandling

En kvinna framför att läkare på akutmottagningen gjort en felaktig bedömning av hennes tillstånd och skickat hem henne utan behandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06279-52 LÖW
Kommunikation

Ingen information

En man klagar över att han inte får någon information från vården om sin frus hälsotillstånd. Det enda han vet är att hon opererades.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar mannen om att vården kan vägra att lämna ut information om patienten själv vill informera om sitt hälsotillstånd. Ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06281-58 CRE
Vård och behandling

Komplikationer efter operation, vill byta läkare

En kvinna framför att hon fått komplikationer efter en operation på ett sjukhus. Hon har inte blivit lyssnad till när hon framfört sina besvär. Det är nu aktuellt med ytterligare undersökningar och anmälaren önskar byta läkare och sjukhus då hon har tappat förtroendet för aktuell vårdgivare.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskade fundera på om hon ville inhämta yttrande i ärendet, då hon inte återkommit till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06377-62 MEL
Vård och behandling

Synpunkter på sjukhusvård

En kvinna har synpunkter på vården vid en sjukhusavdelning. Kvinnan har själv behövt vidta åtgärder för att inte få olämplig behandling med anledning av en sjukdom hon har.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06613-64 JMM Organisation och tillgänglighet	Lång väntan på akutmottagning En kvinna fick vänta orimligt länge då hon sökte akut på sjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1512-06746-58 CRE Vård och behandling	Möjlighet att spara navelsträngsblod En kvinna framför synpunkter på att hon inte får möjlighet att spara navelsträngsblod privat. Hon får inte ihop det med att sjukhuset informerar om möjlighet att spara navelsträngsblod för att donera stamceller. Anmälaren har skrivit till sjukhuset och frågan har vidarelämnats till ansvarig på kliniken. Åtgärd: Anmälaren har fått svar från kliniken. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1512-07047-52 LÖW Vård och behandling	Komplikationer efter förlossning En kvinna födde sitt andra barn och drabbades av en stortblödning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06338-57 HEG Omvårdnad	Brister i omvårdnad på akutsjukhus Föräldrar kontaktar förvaltningen för sin svårt funktionshindrade dotter. Hon har vistats på neurologavdelning på akutsjukhus vid flera tillfällen och föräldrarna framför synpunkter på bristande omvårdnad. Dottern har fått trycksår under vistelsen på sjukhuset då inget vändschema upprättades och personal från hennes boende fick hjälpa till med dusch då sjukhuspersonalen inte hade tid. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1512-06721-44 STE Omvårdnad	Bristande vårdmiljö En kvinna kontaktar om vårdmiljön på en vårdavdelning. Fönstren gick inte att öppna vilket hon upplevde besvärande då hon hade feber och ville ha frisk luft, inomhusmiljön kändes inte fräsch. Åtgärd: Anmälaren meddelar i telefonsamtal med hjälp av personlig assistent att ärendet kan avslutas efter att ha registrerats.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06520-64 JMM
Organisation och
tillgänglighet

Bristande remisshantering

En man remitterades till ögonsjukhuset. Han fick en tid som inte var möjlig, och bad då om att man tog fram nästa tid i samråd med honom, då han ofta var bortrest. Detta gick man inte med på, utan skickade en ny tid som han inte heller kunde komma på. Efter dessa två "återbud" krävde ögonsjukhuset en ny remiss.

Åtgärd: Handläggning pågår

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06278-49 HAP
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntan på hörapparat

Enligt anmälaren är det alldeles för lång väntan på att få komma till hörselkliniken inom Stockholms läns landsting. Väntetiden är fyra månader.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06434-58 CRE
Vård och behandling

Brister i utredning ledde till hjärnblödning

En kvinna framför synpunkter för anhörigs räkning. Patienten sökte vård på ett sjukhus efter en olycka utomlands. Läkaren gjorde inte någon ordentlig utredning och missade att patienten hade en hjärnblödning. Patienten akutopererades på annat sjukhus. Anmälaren ifrågasätter handläggningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1512-06681-58 CRE
Administrativ hantering

Brister i uppföljning och tillgänglighet

En man framför att han remitterats från vårdcentralen till en specialistmottagning på ett sjukhus. Han har genomgått ett flertal undersökningar men har inte fått något svar från behandlande läkare. När han kontaktade mottagningen fick han besked att läkaren forskar och endast är på kliniken oregelbundet, ingen besökstid var bokad. Telefontid till läkaren ordnades men läkaren ringde inte upp patienten på bestämd tid. Anmälaren ifrågasätter vårdens agerande.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1512-06747-64 JMM
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntan på undersökning

En man som sökte på akutmottagningen för svåra smärtor i benet och försämrat allmäntillstånd, fick vänta från kl 1900 till 0400 innan han undersöktes av läkare, samtidigt som andra patienter, synbarligen mindre akut sjuka, undersöktes mycket snabbare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**
V1512-06930-49 HAP
Vård och behandling

Blev skadad av undersökning

Anmälaren led av smärtor i axeln. Han sökte sig till akutmottagningen vid akutsjukhuset. Läkaren undersökte honom, bland annat genom att trycka och klämma i hans nacke. Strax efter denna undersökning uppstod förlamning i en av tummarna, pekfingret och långfingret.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**
V1512-06856-42 JER
Vård och behandling

Brister i smärtlindring och vårdplan

En kvinna planerades för förlossning vid en kvinnoklinik på ett akutsjukhus. Kvinnan var överviktig och hade känd ryggskada och i vårdplanen ingick att hon skulle sitta upp under förlossningen. Ingen hänsyn togs till detta och när bedövningen skulle ges med ryggbedövning blev hon stucken 14 gånger. Kvinnan bad om att få kejsarsnitt men läkarna lyssnade inte. Förlossningen blev utdragen under tre dygn och smärtlindringen gav dålig effekt. Händelsen var traumatisk och hon hade svårt att ta till sig barnet. Som komplikation fick hon infektion i underlivet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**
V1511-06329-58 CRE
Vård och behandling

Patientarmband satt för hårt, orsakade hudskada

En mamma framför att hon sökte vård med sonen på ett sjukhus. Det konstaterades att sonen behövde läggas in på en vårdavdelning för behandling. Under vårdtiden kontrollerades patientens identitet genom det plastarmband som han fått vid ankomst till sjukhuset. Sonen behandlades på sjukhuset i fyra dagar. När mamman tog bort armbandet var huden illröd och full med blåsor. Detta resulterade i ett extra vårdbesök på en närakut där sonen fick behandling med salva. Anmälaren ifrågasätter att ingen vårdpersonal gjorde reflexionen att armbandet kanske satt för hårt/tight.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**
V1511-06537-44 STE
Vård och behandling

Bristande behandling

En dotter beskriver sin fars sista tid på sjukhus innan han avlider. Dottern ifrågasätter om pappan fick rätt vård.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**
V1511-06547-52 LÖW
Kommunikation

Bristande bemötande

En man har synpunkter på bemötandet som han fick av personalen i samband med en sjukhusvistelse.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Akutsjukhus V1512-06751-44 STE Vård och behandling	Bristande vård En son skickar sin IVO-anmälan angående mammans vård och behandling för kännedom till nämnden. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1512-07024-44 STE Vård och behandling	Bristande utredning En kvinna skriver med synpunkter på att hon inte blivit tillräckligt utredd angående en befarad sjukdom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1512-07041-42 JER Vård och behandling	Komplikation efter ryggmärgsprov En kvinna med misstänkt Borrelia infektion undersöktes med prov på ryggmärgsvätska vid en infektionsklinik på ett akutsjukhus. Läkaren utförde ett antal prov men lyckades inte med provtagningen. Undersökningen var smärtsam och kvinnan grät. Efter undersökningen fick hon svår smärta i ryggen och utstrålning i ett ben. Läkaren menade att vissa patienter är svåra att ta prov på. Hon sjukskrevs i flera månader då hon inte kunde gå. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1512-06882-57 HEG Omvårdnad	Hårdhänt omvårdnad En kvinna vårdades på infektionsavdelning på akutsjukhuset. Under morgontvätten blev kvinnan mycket hårdhänt behandlad. Hon tog väldigt illa vid sig av behandlingen och började gråta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1511-06125-64 JMM Vård och behandling	Felaktigt opererad En kvinna opererades på sjukhuset och det kändes inte bra. Hon hade dessutom blivit illa bemött och fått felaktig information inför operationen. Vid återkontroll framkom att operationen, precis som kvinnan känt på sig, inte lyckats och hon fick omopereras. Kvinnan har nu ett fult ärr och mår dåligt varje dag. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Akutsjukhus V1511-06151-57 HEG Organisation och tillgänglighet	Bristande tillgänglighet till läkare En kvinna har stora besvär med mage och tarmar, hon remitteras till specialist i Stockholm från sitt hemlandsting. Men hon har svårt att komma i kontakt med läkaren och hon upplever informationen som bristfällig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1511-06202-58 CRE Ekonomi	Önskar ekonomisk ersättning för komplikationer En man framför att han fått bestående skador efter en operation på ett sjukhus. Han önskar ekonomisk ersättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om patientförsäkringen. Anmälaren önskar inte inhämta yttrande via förvaltningen. Skickar blankett gällande patientförsäkringen. Ärendet avslutas.
Skrivelse Akutsjukhus V1511-06206-57 HEG Vård och behandling	Fick bristande hjälp vid förflyttning En underbensamputerad man fick bristfällig hjälp vid förflyttningar då avdelningen på akutsjukhuset inte hade de rätta hjälpmedlen. Han upplevde en fara vid förflyttningarna då han riskerade att ramla ur selen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1511-06380-42 JER Vård och behandling	Smärtlindrad med höga doser, komplikationer En kvinna med magsmärtor vårdades och opererades på en kirurgklinik på ett akutsjukhus. Hon fick höga doser med smärtstillande och upplevde sig påverkad av medicineringen. Kvinnan ifrågasatte behandlingen men fick till svar att personalen önskade lugn och ro på natten. Efter bortoperation av gallblåsan kvarstår magsmärtorna och kvinnan menar att operationen var en chansning. Anmälaren har nu mer ont och smärtan bedöms ha blivit kronisk. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1511-06440-44 STE Vård och behandling	Komplikationer i samband med operation En kvinna kontaktar då hon inte tycker hon fick korrekt information om de komplikationer som uppstått under en operation och vad detta skulle komma att medföra permanent i hennes fortsatta tillvaro. Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Anmälaren informeras om anmälningsvägarna då en vårdskada kan misstänkas, Inspektionen för vård och omsorg samt patientförsäkringen LÖF. Blanketter skickas. Ärendet vid nämnden avslutas.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1511-06545-58 CRE
Vård och behandling

Felaktig diagnos, brister i bemötande

En kvinna framför att hon sökt vård på en akutmottagning på ett sjukhus på grund av magsmärtor. Hon får träffa en sjuksköterska som vill skicka hem henne utan undersökning och provtagning. När kvinnan vill träffa en läkare får hon besked att läkaren instämmer i bedömningen. Hon insisterar på att få veta vilken läkare som gjort bedömningen, det framgår då att sjuksköterskan inte konsulterat läkare alls. Patienten får senare träffa en läkare, provtagning och undersökning visar på en inflammerad blindtarm, patienten opereras dagen efter. Anmälaren önskar belysa sjuksköterskans felaktiga bemötande och beslut.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-06666-58 CRE
Vård och behandling

Felbehandling, inte tagen på allvar

En kvinna framför att hon blivit drogad och felbehandlad vid en operation på ett sjukhus. En för henne okänd person kom in i operationssalen och har skurit henne på flera ställen på kroppen. Personalen hävdade vid tillfället att allt gått enligt plan. Hon kontaktade sjukhuset ett flertal gånger för att påtala felen men fick bara besked att operationen gått som planerat. Vid läkarbesök två månader efter operationen fick hon samma besked igen. Anmälaren har sökt vård på akutmottagningen på sjukhuset då hon blivit drogad men blev inte tagen på allvar med sina besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-06762-49 HAP
Kommunikation

Ofullständig information

Anmälaren frågade varför läkaren inte hörde av sig och gav information om cancersjukdomen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-06915-55 SKA
Kommunikation

Olämpligt bemötande i samband med operation

En kvinna som vaknade upp efter en operation framför att hon blev mycket otrevligt bemött. Kvinnan kände sig yr och svimfärdig efter operationen varav en sjuksköterska sagt i hög ton att hon skulle skärpa mig och örfilade kvinnan. När hon berättade detta för hennes läkare fick hon höra att detta inte är första gången sjuksköterskan behandlar patienter illa.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-07085-62 MEL
Vård och behandling

Del av borr kvarglömd i foten efter operation

En man opererade foten efter en trafikolycka. När skruvarna som fixerade foten togs bort gick en borr av och mannen har sedan upptäckt att en del av borren blivit kvar i foten, vilket han lidit av.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt patientförsäkringen. Anmälaren önskar inget svar från vården utan vill ha ekonomisk ersättning för det inträffade. Mannen uppmanas därför vända sig till patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-07142-44 STE
Vård och behandling

Bristande undersökning

En man kontaktar med anledning av bristande undersökning och diagnos. Mannens buksmärtor och hans information om tidigare blodproppar negligerades och när han omsider opererades fick en lång del av tarmen tas bort.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-07170-34 ARN
Vård och behandling

Nekad behandling

En kvinna har synpunkter på att läkare vid ett akutsjukhus inte beviljat en omoperation efter en bröstförminskning som inte blev bra. Läkare har konstaterat att resultatet inte blev bra men anser att eftersom det inte är fysiskt funktionsnedsättande kan inte en rekonstruktion beviljas.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-06671-64 JMM
Vård och behandling

Fick inte behandling eller remiss

En man opererades på sjukhuset i sin högra hand efter en skada. Planen var att han senare, när rehabiliteringen av den högra handen var klar, skulle opereras i den vänstra handen som också var skadad. Plötsligt ändrade sig dock läkaren och meddelade per brev att det inte skulle bli någon mer operation eftersom han haft så ont efter första operationen. En remiss skulle skrivas till annan vårdgivare för en andra medicinsk bedömning, men remissen skrevs aldrig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1511-06021-57 HEG
Omvårdnad

Bristande omsorg vid knäoperation

En kvinna upplevde brister i omvårdnaden då hon vistades på ortopediklinik inför en knäoperation. Det var problem med urinkatetern och pga förstoppning fick hon kraftig buksmärta

efter operationen och hon fick ingen hjälp med detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06282-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter höftplastikoperation

En man genomgick en operation med höftplastik och har efter det mycket stora besvär. Han kan inte ligga ner som vanligt utan måste ständigt vara i rörelse och ifrågasätter varför han inte får hjälp från sjukhuset.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare på ortopediska kliniken som beklagade att vården trots omfattande utredningar och undersökningar inte kommit fram till orsaken till mannens mycket svåra smärttillstånd. Mannen är fortfarande under vårdplanering och som sista åtgärd har man övervägt att skära upp en del av senorna som går till benet, smärtan kan bero på en muskelstramhet. Anmälaren är mycket nöjd med det omfattande svaret och tacksam över att en ytterligare åtgärd planerats. Ärendet avslutas i överenskommelse.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06383-44 STE
Vård och behandling

Komplikation efter operation

En man gjorde en ortopedisk operation som inte blev bra och omopererades senare på annat sjukhus, med en annan operationsteknik. Han ifrågasätter den bedömning som gjordes på det första sjukhuset.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06438-64 JMM
Vård och behandling

Fel behandlad

En man uppsökte akutmottagningen på sjukhuset efter att ha brutit lårbenet. Efter lång väntan undersöktes han och benet gipsades i en viss ställning. Vid uppföljning sex veckor senare såg man att benet var felaktigt gipsat och man fick göra om behandlingen till stort besvär för patienten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1512-06916-44 STE
Omvårdnad

Bristande omvårdnad

En dotter skriver för sin mor. Mamman skulle byta vårdgivare och satt bortglömd i entrén den dagen förflyttningen skulle ske. Ingen på avdelningen hade kontroll på patienten.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Akutsjukhus V1512-07068-52 LÖW Vård och behandling	Komplikationer i samband med ryggoperation En man kontaktar förvaltningen då han genomgått en ryggoperation. Under operationen gick en tång sönder och en bit av tången lossnade för att fastna mellan två ryggkotor. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1512-07081-52 LÖW Vård och behandling	Komplikationer efter behandling En man genomgick en ryggoperation. Han vill ha en förklaring till varför operatören gjorde som han gjorde då mannen drabbats av komplikationer efter ingreppet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1512-07114-52 LÖW Vård och behandling	Bristande behandling En man anser att han inte fått adekvat behandling av sjukvården då han drabbats av men efter ett överfall. Mannen är inte nöjd med de insatser som vården gjort. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1511-06379-42 JER Vård och behandling	Brister i smärtlindring efter operation, bemötande En kvinna med cancer opererades för bröstrekonstruktion och lymftransplantation vid plastikkirurgisk klinik på ett akutsjukhus. Kvinnan hade svåra smärtor i armen innan operationen och smärtlindrades för det. Hon upplevde brister i smärtlindringen efter operationen och ifrågasattes om hon verkligen behövde smärtlindring. Sköterskan menade att det preparat hon behövde inte användes på kliniken. Vid utskrivning ordinerades hon proppförebyggande medicin men hon informerades aldrig om detta. Två veckor senare upptäckte hon det när hon var på apoteket och bad om sin medicinlista. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1511-06483-44 STE Patientjournal och sekretess	Bristande journalföring En anhörig beskriver hur en man fått ett besked om röntgensvar som gjorde att en operation planerades. Mannen kallades till ytterligare en röntgen men efter påpekande hittades de tidigare röntgenplåtarna. Operation inleddes men avbröts för att området för operationen inte indikerade det operationen skulle åtgärda. Man röntgade om och operationen kunde ställas in. Mannen har inte fått någon förklaring till det inträffade. Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06496-58 CRE
Vård och behandling

Komplikationer efter punktion

En kvinna framför synpunkter på att hon drabbats av komplikationer efter en punktion av en knöl på armen. Hon har nu smärtor och har fått besked att det är en nerv som skadats. Anmälaren önskar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-05988-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer i samband med förlossning

En kvinna fick bristande stöd och hjälp under förlossningen. Hon menar att detta orsakade henne svårigheter under förlossningen och komplikationer som hon fortfarande lider av. Hon framför också synpunkten på att hennes dotters kromosomavvikelse missades i samband med förlossningen, mer kompetent personal hade inte gjort det.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som inhämtat uppgifter ur journaldokumentationen eftersom händelsen ligger mer än sex år bakåt i tiden. Han beklagade att anmälaren upplevt brister i omhändertagandet under sin förlossning. Tyvärr drabbades anmälaren av en komplicerad bristning som krävde operation. Besök för uppföljning hos läkare och sjukgymnast avbokades av anmälaren, tyvärr kan då viktig information ha fallit bort. Angående dotterns kromosomavvikelse kan det efter förlossningen vara svårt att bedöma avvikelser av huvudets form. 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**

V1511-06274-57 HEG
Vård och behandling

Medicinsk abort fullföljdes inte, läkare missade

En kvinna sökte gynekologisk akutmottagning efter en medicinsk abort som utfördes i specialistvården några dagar tidigare. Kvinnan blödde fortfarande efter ingreppet och hade kraftig smärta, men inget anmärkningsvärt upptäcktes. Kvinnan kom tillbaks flera veckor senare och då upptäcktes att den medicinska aborten inte fullföljts vid det tidigare tillfället.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare och verksamhetschef vid kvinnokliniken på akutsjukhuset. De beklagade kvinnans olägenhet. Hennes besvär förklarades med små graviditetsrester som inte upptäckts med ultraljud. Dessa åtgärdades med en skrapning. 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 V1511-06497-42 JER Kommunikation	Ovänligt bemötande En man upplevde sig kränkt och diskriminerad som man och att han är av utländsk härkomst av en kvinnlig gynekolog på en akutmottagning. Mannens hustru fick diagnosen sexuellt överförbar sjukdom och läkaren menade att smittan kom från honom. Hustrun förklarade att hon haft smittan i sin kropp långt innan de blev ett par. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1512-06683-58 CRE Vård och behandling	Komplikationer vid operation En kvinna framför synpunkter på att det uppstått komplikationer under och efter en bukoperation på ett sjukhus. Kvinnan skulle operera bort en cysta, vid operationen så gick en nål av och lämnades kvar i buken. Det har gjorts flera försök att få bort nålen men man har inte lyckats. Kvinnan ifrågasätter även varför den ena av hennes äggstockar opererades bort vid tillfället utan att hon blivit tillfrågad. Anmälaren mår mycket dåligt av det inträffade. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1512-06843-57 HEG Vård och behandling	Gynekologen missade kvinnans graviditet En kvinna kontaktade gynekolog då hon hade besvär från underlivet. En mängd provtagningar genomfördes, men gynekologen uppmärksammade inte att kvinnan var i tidig graviditet. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1512-07149-58 CRE Vård och behandling	Avslag landstingsfinansierad IVF En man framför synpunkter på att han och hans sambo fått avslag på sin ansökan om IVF behandling via landstinget. Anmälaren ifrågasätter detta då de genomgått ett flertal undersökningar och provtagningar under året och hela tiden fått besked att det inte ska vara några problem. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Akutsjukhus V1512-06784-58 CRE Vårdansvar	Ingen fast vårdkontakt, undersökning ej utförd En kvinna framför att hon sedan ett flertal år behandlas för bröstcancer på ett sjukhus. Hon har blivit tilldelad två kontaktpersoner och fått bra kontakt med dessa. Efter ett halvår slutade kontakten och hon har inte fått besked om varför. Kvinnan framför även att hon går på regelbundna undersökningar i form av mammografi och ultraljud. Trots remiss till röntgenavdelningen så görs inte ultraljud utan endast mammografi. Anmälaren önskar svar på varför. Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-07163-44 STE
Kommunikation

Bristande information

En dotter skriver med fullmakt för sin mor. Mamman har en cancer som skulle behandlas. I diskussionen kring behandling eller inte behandling gavs missvisande och felaktig information till patient och anhöriga vilket skapade stor oro och brist på tillit.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1511-06165-55 SKA
Organisation och
tillgänglighet

Struken från väntelista utan vetskap

En kvinna som väntade på en tid för kontroll av hennes ögon blev struken från väntelistan utan hennes vetskap. Kvinnan hade fått ett brev från mottagningen med information om att de hade långa väntetider och att hon kunde vända sig till andra mottagningar. I och med att hon fått brevet blev hon struken från väntelistan trots att kvinnan inte hade accepterat någon annan mottagning utan valt att stå kvar.

Åtgärd: I svar från verksamhetschefen framkommer att man redan gjort om det omnämnda brevet för att förebygga missförstånd. Då anmälaren inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet avslutas ärendet.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-06841-58 CRE
Vård och behandling

Synpunkter på resultatet av en ögonoperation

En kvinna framför att hon blivit opererad på ett ögonsjukhus. Enligt överenskommelsen skulle hon få samma styrka på ögonlinsen som tidigare. Så blev det inte och nu har kvinnan svårt att se överhuvudtaget. Läkaren har erkänt att det blev fel och att det inte går att åtgärda. Anmälaren undrar över möjlighet till ersättning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt patientförsäkringen. Skickar blanketter. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-06883-64 JMM
Vård och behandling

Bristfälligt undersökt

En man opererades i halsen på sjukhuset. Efter operationen blödde han kraftigt och sökte akut till sjukhuset igen. Läkaren som opererat fanns där och han undersökte operationssåret och tyckte han skulle ta sin egen bil till akutsjukhuset och bli undersökt. Mannen åkte dock med ambulans och blåljus till akutsjukhuset och man fann där en arteriell blödning som var så kraftig att patienten inte kunnat räddas om han inte kommit in så snabbt som han gjorde.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-07042-49 HAP
Vård och behandling

Skadat hörselorgan efter ingrepp

Anmälaren led av värk i örat och uppsökte sjukhus. Läkaren bedömde att värken orsakades av en tops i örat. Anmälaren som under uppväxten lidit av återkommande inflammationer i öronen uttryckte tveksamhet inför läkarens bedömning och uppmanade läkaren att vara försiktig då han avsåg att avlägsna topsen. Läkaren drog ut innehåll ur örat och det kunde konstateras att det inte varit någon tops i örat, i stället hade läkaren dragit ut vax och med detta ingrepp orsakat skada på trumhinnan, en skada som fortfarande består.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1511-06172-58 CRE
Patientjournal och
sekretess

Felaktiga journalanteckningar, önskar ändring

En kvinna framför att hon sökte akut vård på ett sjukhus på grund av en skidolycka. När hon fick ta del av patientjournalen insåg hon att läkaren blandat ihop årtal och skrivit andra felaktiga uppgifter i patientjournalen. Hon kontaktade sjukhuset och fick till stånd en ändring av årtal men inte mer. Anmälaren önskar hjälp med att få ändringar till stånd.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-07115-52 LÖW
Vård och behandling

Bristande vård och behandling

En man är missnöjd med behandlingen som han fick på ett sjukhus. Mannen har besökt två specialister som inte kunde hitta något fel.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Akutsjukhus**V1511-06305-58 CRE
Vård och behandling

Lång väntan på operation, önskar byta vårdgivare

Föräldrarna till en snart 3-årig pojke framför klagomål på att sonens operation skjuts fram hela tiden och att de nu saknar förtroende för den läkare som ska operera honom. Föräldrarna är oroliga och rädda att väntetiden är till men för sonen och önskar att han blir remitterad till annat land för operation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1511-06077-58 CRE
Vård och behandling

Otillräcklig hjälp på sjukhus

En kvinna hör av sig angående en ung man som inte får tillräcklig hjälp för sina mag- och tarmbesvär och smärtor vid ett sjukhus.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06422-62 MEL Vård och behandling	Problem med medicinskteknisk utrustning En kvinna hör av sig angående sin dotter som haft en dosa för cellgiftsbehandling inopererad. När denna skulle tas bort upptäckte man att en slang hade lossnat, som återfanns i hjärtat. En ny operation kommer att krävas för att ta bort slangen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06002-64 JMM Vård och behandling	Får ingen diagnos En kvinna har med remiss besökt hudkliniken på sjukhuset för sina diffusa men mycket besvärande symtom utan att få en diagnos. Man vet inte vad som felar henne. Hon önskade en särskild undersökning, men läkaren ville inte utföra den. Åtgärd: Handläggning pågår
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1512-06691-49 HAP Kommunikation	Inställd undersökning Mor till snart tvåårig pojke hade informerat läkaren om att hennes son led av hosta, astma och slem i halsen inför en undersökning med gastroskopi. Undersökningen krävde att pojken skulle sövas ned. Vid datum för denna undersökning då familjen infann sig på sjukhus kom modern i dialog med läkaren som skulle undersöka. Då läkaren i detta samtal fick information om att pojken led av hosta, astma och slem ställde läkaren in undersökningen. Läkaren uppgav att hon undersökt pojken, men enligt anmälaren hade hon inte undersökt honom utan tog beslut om att ställa in undersökningen utifrån de uppgifter om hosta, astma och slem som anmälaren berättat. Anmälaren är av den uppfattningen att dessa uppgifter sedan tidigare varit kända. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1512-06943-34 ARN Patientjournal och sekretess	Sekretessbrott En man har synpunkter på att någon vårdpersonal vid ett akutsjukhus överlämnat sekretessinformation som inte har med hans somatiska sjukdom att göra. Troligen har informationen lämnats i en epikris i samband med att han flyttade till ett annat akutsjukhus där han fick vård för en cancersjukdom. Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-07045-62 MEL
Kommunikation

Bristande information om vård utomlands

En kvinna som regelbundet behöver ta prover vistades under sommaren på sitt sommarställe i ett annat nordiskt land. Från vården i Sverige fick hon information om att hon till normal patientavgift skulle kunna ta de blodprover som krävdes i det andra landet. Kvinnan har sedan fått en faktura på över tusen kronor som nu ska betalas. Kvinnan ifrågasätter den information hon fått.

Åtgärd: Efter kontroll av regelverket för vård i annat EU-land, framkommer att sjukvården i Sverige helt riktigt informerat om att vården i grannlandet fås till samma avgift som för medborgare i landet. Man har dock inte informerat kvinnan om att hon behövde uppvisa EU-kort alternativt behövde vända sig till Försäkringskassan för att få pengarna tillbaka i efterhand om EU-kort saknas. Kvinnan ska vända sig till Försäkringskassan för att ansöka om ersättning för vården i efterhand. Ärendet avslutas.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1511-06123-62 MEL
Vård och behandling

Komplikationer efter operation

En kvinna har synpunkter på resultatet av en överviktsoperation (gastric bypass) som hon genomgått. Kvinnan har gått ner alldeles för mycket i vikt och har blivit underviktig och undernärd och har också drabbats av en rad andra komplikationer, så som tarmvred. Hon har också synpunkter på att hon blivit mycket otrevligt bemött i sin kontakt med läkaren.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1511-06135-42 JER
Vård och behandling

Felmedicinerad, allergisk reaktion

En kvinna sökte vård på akutmottagning på ett akutsjukhus för buksmärtor. Kvinnan fick smärtstillande läkemedel och insjuknande med svår allergisk reaktion. I hennes journal fanns noterat varning för vilka mediciner hon inte tål, bland annat den medicin hon fick.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1511-06144-44 STE
Vårdansvar

Brister i kontinuitet

En kvinna tar kontakt för sin mor som opererats för cancer. Modern är ineliggande på sjukhus och medicinskt ansvarig läkare skiftar från vecka till vecka. Kvinnan är kritisk till att det varje vecka är olika personer som måste läsa in sig på moderns sjukdomar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06356-52 LÖW Kommunikation	Bristande information En man kontaktar efter en operation. Mannen fick olika information om bland annat sjukskrivning av de läkare som var delaktiga i hans operation. Då han försökt få klarhet i olika symptom efter operationen och kontaktat vården har han fått svar först då han själv ringt upp igen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06581-42 JER Vård och behandling	Fick inte antibiotika vid operation, komplikation En kvinna opererades för blindtarmsinflammation på en kirurgklinik på ett akutsjukhus. Blindtarmen sprack under operationen men efter operationen och vid hemgång fick hon inte antibiotika. Efter några dygnsvullnade såret och blev rött och inflammerat. Successivt utvecklades en bukhinneinflammation och abcess som krävde sjukhusvård och sjukskrivning. Vården skyller missen på att hon inte fick antibiotika på att läkarsekreterare inte arbetar under helgen och att verksamheten har problem med överrapporteringar mellan läkarna på helgerna. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06588-49 HAP Vård och behandling	Bristfälliga behandlingar Anmälaren fick föremål in i handen och uppsökte sjukhus. Han ansåg att undersökningen var bristfällig. Han blev senare opererad. Emellertid, kirurgen missade att ta bort hela föremålet och en bit blev kvar i handen. Det krävdes ny operation. Vid ett annat tillfälle skadade anmälaren armen och blev gipsad vid samma sjukhus. Men gipsningen föregicks inte av undersökning med röntgen och den blev inte journalförd. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1512-07066-52 LÖW Vård och behandling	Om vård och behandling En kvinna kontaktar förvaltningen då hon skickat in en kvalitetsenkät om den cancervård som hennes framlidne make fick. Sjukhuset kontaktade kvinnan och rekommenderade henne att vända sig till förvaltningen. Hon tycker att det är märkligt att kvalitetsavdelningen inte vill ta till sig hennes synpunkter. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06458-42 JER Kommunikation	Ovänligt bemötande, nekad smärtlindring En kvinna med diskutbuktning och artros i nackkotpelaren sökte akut vård på akutsjukhus. Hon blev otrevlig bemött av

ortopeden och anklagad för att missbruka opiater. Läkaren nekade henne smärtlindring och sa att hon inte var välkommen tillbaka. Anmälaren önskar få journalanteckningen från besöket raderat då det är journalfört att hon efterfrågar opiater i sprutform. Kvinnan har tidigare fått behandling med antiinflammatorisk medicin, inte opiater, vid smärtgenombrott.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06463-52 LÖW
Vård och behandling

Bortglömd

En kvinna skadade sitt knä. Det dröjde tre timmar innan ambulansen kom. När hon väl hade kommit till akutmottagningen så glömdes hon bort i nio timmar. Hon fick ingen smärtlindring. Det fanns ingen rullstol. Man glömde bort att ladda hennes sjukresekort och nu när hon skulle boka en tid för röntgen i samband med hennes återbesök på kliniken så visar det sig att det inte finns någon röntgenremiss skriven.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1512-06768-64 JMM
Kommunikation

Vill inte samarbeta med anhörig

Läkaren på sjukhuset ville inte tala med patientens närstående trots att det fanns skriven fullmakt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06063-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter förlossning

En kvinna med ökad blödningsrisk var patient i specialistmödravården under hela sin graviditet och noggrant övervakad. När förlossningen startade var det fullt på flera förlossningsavdelningar och hon kunde inte komma in förrän efter flera timmar. Under dessa timmar blödde hon kontinuerligt. Förlossningen fick hastigt avslutas med sugklocka och kvinnan fick en stor skada i underlivet. En skada som fortfarande efter tre år ger henne problem.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06134-64 JMM
Omvårdnad

Omvårdnadsproblem på sjukhus

En kvinna som är ineliggande på sjukhus och har blivit opererad har synpunkter på hygien och att hon skulle dela rum med en man. När hon påtalade detta visade det sig att hon skulle ha eget rum på grund av infektionsrisken. Hon framför också att sjukvårdspersonal kommit med fel medicin

till henne. Hon såg detta och visade då vad hon använde för läkemedel men personalen motsatte sig detta. När det gäller hygien framför hon att det luktar illa på rummet och att det är smutsigt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06266-52 LÖW
Vård och behandling

Missad diagnos

En kvinna kom in på akuten med störtblödningar och sänkt medvetande. Läkarna konstaterar att hon förmodligen har en cysta i underlivet som brustit. Läkarna vill skicka hem henne men hon med hjälp av maken kräver att få stanna kvar på sjukhuset. Kvinnan hamnar på en vårdavdelning där hon tappar medvetandet och blir akutopererad och det visar sig att hon har fyra liter blod i buken på grund av ett utomkvedshavandeskap.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt patientförsäkringen. Brev inkommer eventuellt.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06301-42 JER
Vård och behandling

Felförskrivet läkemedel

En kvinna förskrevs medicin av gynekolog på en kvinnoklinik på ett akutsjukhus. Kvinnan ammar sitt nyfödda barn och läste i FASS att denna medicin passerar via modersmjölken till barnet. Dessutom togs ingen medicinsk anamnes. Hon har ärftlighet gällande blodproppar och bröstcancer. Enligt FASS skall medicinen endast ges till kvinnor i klimakteriet. Kvinnan önskar ersättning för läkemedelskostnaderna.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06390-49 HAP
Organisation och
tillgänglighet

Brister i tillgängligheten via telefon

Anmälaren beskrev svårigheter att komma i kontakt med en specialistmottagning. Man tvingades vänta länge i telefonkö. Det har även hänt att man kopplas ur telefonkön utan att ha nått kontakt. Telefonkontakten kräver också att man vid flera tillfällen innan man hamnat i telefonkö uppmanas knappa in siffror. Detta är svårt när man lider av sjukdom som påverkar finmotoriken.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1512-06852-42 JER
Patientjournal och
sekretess

Brister i journalföring, uteblivet recept

En man sökte vård på akutmottagning på ett akutsjukhus efter trafikolycka. Smärtstillande medicin förskrevs men receptet fanns inte på apoteket och han fick återvända till akuten. Ingen journalanteckning var gjord och fortfarande en månad senare saknas journalanteckning från akutläkaren.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06238-64 JMM Vård och behandling	<p>Brister i behandlingen</p> <p>En kvinna friskförklarades i samband med mammografiundersökning på sjukhuset i början av 2014. I slutet av samma år upptäckte man på annat sjukhus att det fanns utbredd cancer och att man troligen missat canceren i början av året. Detta har anmälts till såväl patientförsäkringen LÖF som Inspektionen för vård och omsorg. I efterförloppet och behandlingen har kvinnan fått negativ särbehandling. Läkare har varit så ilskna att de visat knytnävarna åt henne. Hon har behandlats med stora doser kortison utan att man gjort nödvändig kontroll av blodsockernivån, och flera gånger varit nära att dö. Nu har det uppdagats metastaser i lungorna och kvinnan är rädd att den negativa särbehandlingen ska fortsätta.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår</p>
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06354-49 HAP Vård och behandling	<p>Saknar behandling och smärtlindring</p> <p>Närstående till cancersjuk patient uppger att patienten saknar behandling och smärtlindring i form av medicinering.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06584-64 JMM Vård och behandling	<p>Brister i förtroende vid cancerbehandling</p> <p>En kvinna som behandlas för cancer framför att hon fått besked av en läkare att canceren spridit sig och att det inte fanns någon mening med att operera henne. Kvinnan gjorde egna efterforskningar och fick ett erbjudande om att få bli opererad i Frankrike. Kvinnan antog erbjudandet och är nu opererad. Kvinnan känner inget förtroende för den läkare som behandlat henne tidigare och önskar nu få hjälp med att byta till en annan läkare.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen har varit i kontakt med anmälaren. Hon har sökt svar på sina frågor direkt hos verksamheten och i det sammanhanget fått byta läkare utan problem. Ärendet avslutas utan vidare utredning.</p>
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1512-06872-64 JMM Rådgivn/Inform/Hänv	<p>Möjlighet att få tillbaka körkort och vapenlicens</p> <p>En man har gjort en operation på grund av en tumör i hjärnan på ett akutsjukhus. Han har sedan dess inte fått köra bil som först angavs till sex månader och inte heller ansetts lämplig att ha vapen. Han undrar hur länge detta kommer att gälla. När får han rätt att köra bil och ha sina vapen? Han får otydliga besked från vården. Det finns därför en risk att polisen kommer att förverka hans vapen som de har beslagtagit.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1512-07141-52 LÖW Vård och behandling	<p>Nekad behandling</p> <p>En man vill veta varför han inte fick någon strålbehandling mot cancersjukdom. Mannen blev efter avslag från en klinik inom länet remitterad till en utländsk klinik som kunde behandla mannen framgångsrikt.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06111-62 MEL Vård och behandling	<p>Skadat öga vid operation</p> <p>En kvinna hör av sig angående sin make, vars öga skadades vid en ögonoperation där man satte in en ny lins. Mannen har därefter försämrats och har nu nästan förlorat synen.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06236-49 HAP Vård och behandling	<p>Läkare vill inte skriva remiss, bryter sekretess</p> <p>Anmälaren har haft långvarig kontakt med ögonklinik. Läkaren som anmälaren var mycket nöjd med gick i pension och anmälaren fick en ny läkare. Denne ville inte skriva remiss när anmälaren var i behov av nya glasögon. Enligt anmälaren har den nye läkaren även skickat journalerna till annan ögonläkare vid annan mottagning utan att komma överens med anmälaren om detta.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd överläkare framgick att anmälaren hos vårdgivaren haft kontakt med ortoptister, att dessa ortoptister informerat anmälaren, även skriftligen, om hennes behov av att själv kontakta ögonläkare i enlighet med vårdvalet. Då berörd ortoptist fick kännedom om att anmälaren varit i kontakt med särskild ögonläkare skickades journalkopia till denne ögonläkare, detta som en informell remiss. Av yttrandet framgick även att ortoptister tidigare kunnat hjälpa anmälaren att få rätt glasögonstyrka. Men vid senare besök kunde det konstateras att synskärpan inte kunde normaliseras med glasögonbyte och anmälaren hänvisades till ögonläkare då ortoptisten avstod från att förskriva nya glasögon eftersom den försämrade synen kunde bero på ögonsjukdom. Därvid fick anmälaren av ortoptisten en lista med ögonläkare i vårdvalet och informerades om att hon var välkommen tillbaka eller fortsätta sin kontakt med annan mottagning utifrån vårdvalet. Senare informerade anmälaren mottagningen att hon varit i kontakt med en särskild ögonläkarmottagning och mottagningen skickade då journalkopior till denna ögonläkarmottagning. Anmälaren hörde åter av sig till mottagningen. Hon ville komma på besök. Inför det inbokade besöket kontaktade mottagningen den ögonläkarmottagning som anmälaren varit i kontakt med. När svaret blev att anmälaren inte varit i kontakt med ögonläkaren avbokades besöket, eftersom man ville undvika att beställa glasögon som skulle vara verkningslösa om</p>

anmälares nedsatta synförmåga berodde på ögonsjukdom. När anmälares blev informerad om att besöket avbokats ska hon enligt yttrandet ha blivit upprörd över att mottagningen försökt ta del av uppgifter ur ögonläkarens journal. Hon uppgav också att hon varit hos ögonläkaren. Ortoptisten föreslog att journalkopior åter skulle skickas till ögonläkaren och då samtidigt uppmana ögonläkaren att kalla anmälares till undersökning. Anmälares motsatte sig detta. Anmälares blev då av ortoptisten informerad om att glasögonrecept inte kunde skrivas ut under rådande omständigheter. I yttrandet framfördes att man kunde förstå att anmälares blev upprörd då hon av ortoptister blev hänvisad till ögonläkare om hon trodde att dessa ortoptister i själva verket var ögonläkare, att journalkopia skickades till ögonläkare som informell remittering. Efter det att anmälares visade upprördhet över att journalkopior översändes har detta inte upprepats, enligt yttrandet. Anmälares tog del av yttrandet och framförde att hon uppfattade att läkaren sa att bedömningen var att anmälares inte var skelögd och därför skulle remiss till optiker om glasögon som är anpassade till skelögdhet inte upprättas. Anmälares framförde att hon även fortsättningsvis är av den uppfattningen att vårdgivaren inte skulle ha lämnat ut journaler till ögonläkaren utan samtycke. Ärendet avslutas.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06408-49 HAP
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntan på operation

Anmälares framförde att han har fått vänta länge på operation. Från det att remissen skickades till det datum då operationen ska genomföras är det ett år.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06062-57 HEG
Vård och behandling

Kvinna avled i samband med operation

En kvinna kontaktar förvaltningen med frågor om vården hennes nu avlidna mamma fick på akutsjukhusets öron-näsa-halsklinik. Mamman avled i samband med en operation och anmälares vill ha mer information om vad som hände.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06423-34 ARN
Kommunikation

Bemötande

En mor till minderårigt barn har synpunkter på bemötandet från en undersköterska i samband med att sonen vårdades på en barnavdelning vid ett akutsjukhus. Kvinnan var otrevlig framför sonen, tillrättavisade modern och skrek åt son och anhörig. Barnet blev rädd och undrade varför undersköterskan var så otrevlig. Modern tyckte det var mycket obehagligt. Modern undrar om beteendet berodde på att familjen har invandrarbakgrund.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06538-44 STE Kommunikation	Lyssnade ej, fel diagnos Anmälaren framför att en man utreddes och behandlades vid sjukhuset utan att man tog hänsyn till vad mannen själv eller anhörig framförde och ifrågasatte. Efter ett antal månader och efter att mannen drabbats av en omfattande stroke visade det sig att orsaken till problemen var en helt annan, och då i överensstämmelse med vad mannen och anhörig påtalat. Anmälaren är kritisk till bemötandet och den felaktiga diagnosen. Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Denna önskade en medicinsk utredning och information och kontaktuppgifter till Inspektionen för vård och omsorg gavs. Anmälan till patientförsäkringen var gjord. Ärendet vid nämnden avslutades i befintligt skick.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1512-07125-49 HAP Patientjournal och sekretess	Mottagning lämnar inte kopia på journal Anmälaren har begärt att få kopia på journal, men mottagningen har hittills inte skickat kopia på journalen. Mottagningen har inte svarat över huvud taget. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06112-64 JMM Vård och behandling	För glesa besök En man remitterades till logopedmottagningen på sjukhuset, men fick där alldeles för få besök för att få bukt med sin problematik. Några av de få besöken stördes dessutom av en icke fungerande dator. Logopedenheten hade inte ersättare vid sjukdom, varför antalet besök beskars ytterligare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06428-62 MEL Vård och behandling	Synpunkter på barnlöshetsbehandling En man har synpunkter på att han och hans sambo haft svårt att få en barnlöshetsbehandling genomförd och att de bemötts på ett otrevligt sätt på en reproduktionsmedicinsk mottagning. Informationen har också varit bristfällig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Akutsjukhus V1512-06795-64 JMM Organisation och tillgänglighet	Läng väntan på akutmottagning En kvinna sökte på sjukhusets akutmottagning för sina hjärtbesvär. Man tog ganska snart prover, men sedan fick kvinnan vänta 10 timmar innan hon fick träffa läkare. Anmälaren anser att akutmottagningen borde ändra sina

processer och anpassa efter patienternas behov. Exempelvis genom att låta patienter åka hem och sen ringa när det är dags för läkarträff - samt att ha en läkare i reserv när det behövs på mottagningen.

Åtgärd: Handläggning pågår

**Telefon -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1512-06878-64 JMM
Vård och behandling

Bristfällig undersökning

En kvinna sökte på akutmottagningen på sjukhuset med svåra bröstsmärtor och andningsbesvär. De hänvisade dock till husläkaren, och hon fick åka hem igen. Strax därefter visade det sig att kvinnan hade en aggressiv form av cancer och behövde behandlas akut.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1512-06927-62 MEL
Ekonomi

Blev sjuk, fick faktura för uteblivet besök

En kvinna blev magsjuk några timmar innan ett inbokad läkarbesök och ringde och lämnade återbud. Kvinnan fick sedan en faktura för besöket, då hon inte avbokade minst 24 timmar i förväg. Kvinnan framför att hon inte hade kunnat komma till vården i sitt tillstånd och med tanke på smittorisken.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-05989-62 MEL
Vård och behandling

Nekats remiss, för kort besökstid

En man har synpunkter på att han vid ett läkarbesök på en neurologklinik bara fick några minuters tid och att han inte fick möjlighet att ställa sina frågor. Detta har hänt även vid tidigare tillfällen. Han vill på grund av detta uppsöka en neurologklinik vid ett annat sjukhus, men nekats en remiss för detta. Han har också blivit otrevligt bemött i samband med detta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell läkare, som ber om ursäkt för att patienten fick vänta drygt en kvart in på sin läkartid och skriver att han borde ha informerat patienten om att han var fördröjd. Han redogör för besöket och skriver att det måste ha blivit ett missförstånd kring remissen, då mottagningen ifråga inte har något remisskrav för att få boka tid. Om patienten ändå önskar en remiss kommer man att bistå honom med detta samt ombesörja att patienten själv eller den nya mottagningen får journalen. Avslutningsvis beklagas att patienten upplevt besöket och kontakterna med sjukhuset som en besvikelse. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1512-06825-57 HEG Vård och behandling	Bristande utredning av hjärtbesvär En man med en lång historia av hjärtbesvär insjuknar under sitt arbetspass och förs med ambulans till akutmottagning. Ambulanspersonalen framför till akutmottagningens personal att de misstänker psykiska besvär, anmälaren är upprörd över att personalen på akutmottagningen inte gör sin egen bedömning och läser mannens tidigare journaldokumentation. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06022-64 JMM Vård och behandling	Fel vid operation En kvinna fick svåra komplikationer efter en operation av gallsten. Det visade sig att man perforerat gallgången och galla rann ut i buken med svåra smärtor och risk för infektion som följd. Kvinnan lades åter in på sjukhuset och opererades om, samt medicinerades med antibiotika i förebyggande syfte. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06023-52 LÖW Kommunikation	Bristande information En pappa till en tonåring undrar varför han och ungdomens mamma inte fått någon information om att ungdomen planerades för en blindtarmsoperation. Pappan undrar med tanke på exempelvis behovet att ta ledigt från jobbet för att kunna se efter tonåringen i samband med operationen och eftervården. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1512-06789-64 JMM Ekonomi	Önskar ekonomisk ersättning En man lades in på sjukhuset för operation på grund av gallstensbesvär. Han fick ligga inne och vänta på operation ett antal dagar i onödan, då det kom andra mer akuta operationer emellan. Nu önskar han ekonomisk kompensation. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och förklarat att vi inte kan ge ekonomiska ersättningar. Kontaktuppgifter, blanketter och informationsbroschyr till Löf - patientförsäkringen, skickas till anmälaren. Ärendet avslutas med detta i samråd med anmälaren.
E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1512-06929-52 LÖW Vård och behandling	Komplikationer efter ingrepp En man har stora problem efter ett ingrepp som berodde på stopp i tarmen. Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-07180-42 JER
Vård och behandling

Brister i smärtlindring och information

En kvinna opererades för cancer i buken vid en kirurgklinik på ett akutsjukhus. Operationen skulle genomgöras med ryggbedövning men planen ändrades och hon upplevde svår smärta. Hon vårdades på avdelning och där upplevde hon att sköterskorna inte klarade av eller förstod ordinationer och medicineringen varför det ibland dröjde timmar innan smärtlindring gavs. Efter fem dagar planerades hemgång vilket hon inte var informerad om. Efter tjt lyckades hon få eftervård på rehabiliterings klinik. Senare fick hon besked om att hon smittats med resistent bakterie. Ingen information gavs om behandling eller uppföljning. En sköterska upplyste henne om att ingen vård ges mot denna sjukdom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-06797-49 HAP
Vård och behandling

Lång väntan på utredning

Anmälaren kom att lida av godartad hjärntumör. Hon blev remitterad till akutsjukhus för utredning. Remissvaret angav till en början att utredning skulle påbörjas. Vid samtal uppgav läkaren att anmälaren skulle undersökas med röntgen och att anmälaren skulle genomgå tester. Dessa åtgärder skulle genomföras inom snar framtid, ska läkaren har uppgett. Därefter har anmälaren inte hört av vårdgivaren.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1511-06556-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer i samband med operation

En man fick kraftig smärta i samband med en operation då han inte fick den bedövning som han utlovats. Mannen hade blivit lovad viss form av bedövning, men informationen fördes inte vidare mellan mottagningen, operations- och uppvakningsavdelningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-07153-64 JMM
Vård och behandling

Fel i intyg - stressad personal

En kvinna opererades i axeln på sjukhuset, och vid återbesök på ortopedmottagningen skulle sjukintyget förlängas. Först missade den stressade läkaren att skriva ett sådant, sen skrev hon ett bristfälligt intyg utifrån vilket försäkringskassan i sin tur bestämde att sjukskrivning inte var aktuellt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06573-64 JMM Organisation och tillgänglighet	Lång väntan på operation En man skulle opereras på sjukhuset och operationen bokades in. Operationen avbokades dock med kort varsel tre gånger innan operationen blev av, med stora besvär av såväl praktisk som ekonomisk art till följd för mannen. Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten i vilket verksamhetschefen beklagar att det dröjt så länge innan operationen kunde utföras. Förseningar och avbokningar har till stor del berott på brist på narkossjuksköterskor, och verksamhetschefen har fört frågan vidare upp i organisationen för att förhoppningsvis hitta en lösning. Anmälaren har inte mera att tillägga efter att ha fått ta del av yttrandet. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06604-64 JMM Patientjournal och sekretess	Brister i miljön vid provtagningar En man lämnade blodprover på laboratoriets provtagningsenhet. Han ansåg att det fanns stora brister i rumsmiljön - inga dörrar utan bara draperier att dra för när man skulle tala om känsliga uppgifter och även när man skulle lämna urinprov. Personal som kom och störde mitt under provtagningen. Åtgärd: Handläggning pågår
E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06018-58 CRE Vård och behandling	Felaktig bedömning, hemskickad utan behandling En kvinna framför att läkare på akutmottagningen gjort en felaktig bedömning av hennes tillstånd och skickat hem henne utan behandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06279-52 LÖW Kommunikation	Ingen information En man klagar över att han inte får någon information från vården om sin frus hälsotillstånd. Det enda han vet är att hon opererades. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar mannen om att vården kan vägra att lämna ut information om patienten själv vill informera om sitt hälsotillstånd. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse Akutsjukhus V1511-06281-58 CRE Vård och behandling	Komplikationer efter operation, vill byta läkare En kvinna framför att hon fått komplikationer efter en operation på ett sjukhus. Hon har inte blivit lyssnad till när hon framfört sina besvär. Det är nu aktuellt med ytterligare undersökningar och anmälaren önskar byta läkare och

sjukhus då hon har tappat förtroendet för aktuell vårdgivare.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskade fundera på om hon ville inhämta yttrande i ärendet, då hon inte återkommit till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06377-62 MEL
Vård och behandling

Synpunkter på sjukhusvård

En kvinna har synpunkter på vården vid en sjukhusavdelning. Kvinnan har själv behövt vidta åtgärder för att inte få olämplig behandling med anledning av en sjukdom hon har.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06613-64 JMM
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntan på akutmottagning

En kvinna fick vänta orimligt länge då hon sökte akut på sjukhuset.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1512-06746-58 CRE
Vård och behandling

Möjlighet att spara navelsträngsblod

En kvinna framför synpunkter på att hon inte får möjlighet att spara navelsträngsblod privat. Hon får inte ihop det med att sjukhuset informerar om möjlighet att spara navelsträngsblod för att donera stamceller. Anmälaren har skrivit till sjukhuset och frågan har vidare sänts till ansvarig på kliniken.

Åtgärd: Anmälaren har fått svar från kliniken. Ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1512-07047-52 LÖW
Vård och behandling

Komplikationer efter förlossning

En kvinna födde sitt andra barn och drabbades av en störtblödning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1511-06338-57 HEG
Omvårdnad

Brister i omvårdnad på akutsjukhus

Föräldrar kontaktar förvaltningen för sin svårt funktionshindrade dotter. Hon har vistats på neurologavdelning på akutsjukhus vid flera tillfällen och föräldrarna framför synpunkter på bristande omvårdnad. Dottern har fått trycksår under vistelsen på sjukhuset då inget vändschema upprättades och personal från hennes boende fick hjälpa till med dusch då sjukhuspersonalen inte hade tid.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-06721-44 STE
Omvårdnad

Bristande vårdmiljö

En kvinna kontaktar om vårdmiljön på en vårdavdelning. Fönstren gick inte att öppna vilket hon upplevde besvärande då hon hade feber och ville ha frisk luft, innemiljön kändes inte fräsch.

Åtgärd: Anmälaren meddelar i telefonsamtal med hjälp av personlig assistent att ärendet kan avslutas efter att ha registrerats.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1511-06520-64 JMM
Organisation och
tillgänglighet

Bristande remisshantering

En man remitterades till ögonsjukhuset. Han fick en tid som inte var möjlig, och bad då om att man tog fram nästa tid i samråd med honom, då han ofta var bortrest. Detta gick man inte med på, utan skickade en ny tid som han inte heller kunde komma på. Efter dessa två "återbud" krävde ögonsjukhuset en ny remiss.

Åtgärd: Handläggning pågår

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1511-06278-49 HAP
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntan på hörapparat

Enligt anmälaren är det alldeles för lång väntan på att få komma till hörselkliniken inom Stockholms läns landsting. Väntetiden är fyra månader.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1511-06434-58 CRE
Vård och behandling

Brister i utredning ledde till hjärnblödning

En kvinna framför synpunkter för anhörigs räkning. Patienten sökte vård på ett sjukhus efter en olycka utomlands. Läkaren gjorde inte någon ordentlig utredning och missade att patienten hade en hjärnblödning. Patienten akutopererades på annat sjukhus. Anmälaren ifrågasätter handläggningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**V1512-06681-58 CRE
Administrativ hantering

Brister i uppföljning och tillgänglighet

En man framför att han remitterats från vårdcentralen till en specialistmottagning på ett sjukhus. Han har genomgått ett flertal undersökningar men har inte fått något svar från behandlande läkare. När han kontaktade mottagningen fick han besked att läkaren forskar och endast är på kliniken oregelbundet, ingen besökstid var bokad. Telefontid till läkaren ordnades men läkaren ringde inte upp patienten på bestämd tid. Anmälaren ifrågasätter vårdens agerande.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1512-06747-64 JMM
Organisation och
tillgänglighet

Lång väntan på undersökning

En man som sökte på akutmottagningen för svåra smärtor i benet och försämrat allmäntillstånd, fick vänta från kl 1900 till 0400 innan han undersöktes av läkare, samtidigt som andra patienter, synbarligen mindre akut sjuka, undersöktes mycket snabbare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Akutsjukhus**

V1512-06930-49 HAP
Vård och behandling

Blev skadad av undersökning

Anmälaren led av smärtor i axeln. Han sökte sig till akutmottagningen vid akutsjukhuset. Läkaren undersökte honom, bland annat genom att trycka och klämma i hans nacke. Strax efter denna undersökning uppstod förlamning i en av tummarna, pekfingret och långfingret.

Åtgärd: Handläggning pågår.

PRIMÄRVÅRD

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1511-06036-49 HAP
Administrativ hantering

Ofullständig remittering

Anmälaren besökte primärvården för sjukdom som föranledde undersökning och behandling hos specialist. Primärvårdsläkaren remitterade anmälaren till specialistmottagning. Remissen var dock ofullständig vilket orsakade att anmälaren hamnade längre ner på väntelistan än hon skulle gjort om remissen varit fullständig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1511-06129-49 HAP
Kommunikation

Fel information

Läkaren uppgav enligt anmälaren att proverna skickats till laboratorium. Då anmälaren kontaktade laboratoriet uppgavs att några prover inte inkommit. Anmälaren är upprörd över att läkaren gav fel information.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1511-06376-62 MEL
Omvårdnad

Bristande hygien, otrevligt bemötande

En kvinna skulle ta ett blodprov på en vårdcentral och noterade då brister i hygien, då pappersskyddet där kvinnan skulle placera armen var skrynkligt och fläckigt. När hon påpekade att skyddet borde bytas till ett rent blev hon otrevligt bemött och burdust behandlad av sjuksköterskan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06435-62 MEL Kommunikation	Otrevligt bemötande, kort besökstid En man har synpunkter på hur han och hans sambo blivit bemötta av en läkare på en vårdcentral. Läkaren var otrevlig och meddelade att hon inte hade tid att hjälpa kvinnan med alla problem hon ville ta upp och att det var andra patienter som väntade. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06437-62 MEL Ekonomi	Synpunkter på avgift, kontaktsvårigheter En man har synpunkter på att en vårdcentral tagit betalt för ett läkarintyg, som Migrationsverket har meddelat ska vara gratis och som han också fått kostnadsfritt vid andra vårdcentraler. Han är också missnöjd med att vårdcentralen inte återkommer, trots att han upprepade gånger bett om att bli kontaktad. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06471-64 JMM Kommunikation	Lång väntan på operation En man bemöttes illa i samband med att han sökte på vårdcentralen och inte ville lämna ut sitt personnummer. Åtgärd: Handläggning pågår
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06563-34 ARN Vård och behandling	Nekas behandling En mamma till ung vuxen dotter har synpunkter på att dotter inte fick remiss för sin psykiska ohälsa till psykosocial resurs vid husläkarmottagning eller till annan vårdgivare. Läkaren var nonchalant och hade en översittarattityd och hans bedömning var att dottern hade järnbrist och skulle bli bra efter behandlingen. Ingen uppföljning trots löfte. Modern har nu bokat en privat KBT mottagning för att problemen inte ska förvärras och kräver därför vårdgivaren på 1500 kronor per gång som dottern träffar sin terapeut. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06564-49 HAP Administrativ hantering	Läkare glömde att skicka utlovad remiss Anmälaren led av utslag på händerna och läkaren vid primärvården uppgav vid besöket att hon skulle remittera anmälaren till hudspecialist. Det dröjde flera månader innan det kunde konstateras att läkaren glömt att remittera anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Primärvård V1512-06761-44 STE Vård och behandling	Bristande utredning En dotter skriver för sin pappa. Dottern hade i olika sammanhang försökt nå läkaren då pappan visade tecken på att inte må så bra. Senare undersökningar visade på misstanke om grav sjukdom. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1512-06983-62 MEL Ekonomi	Synpunkter på 24-timmarsreglen för avbokning En man hör av sig angående sin fru som hade en tid för bassängträning, men ringde och avbokade tiden på grund av att hennes smärttillstånd var värre aktuell dag. Kvinnan fick sedan en faktura för besöket, då hon inte hade lämnat återbud mer än 24 timmar i förväg. Maken framför att hustrun med sina åkommor inte kan veta hur hon mår så långt i förväg. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1512-07035-49 HAP Administrativ hantering	Skickade remissen till fel mottagning Enligt anmälaren skickade läkaren remissen till fel mottagning. Anmälaren har under en längre tid väntat på att få kallelse från specialistmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1512-07161-64 JMM Vård och behandling	Bristfällig undersökning En man sökte på vårdcentralen för smärtor vid två tillfällen hos två olika läkare. Läkarna undersökte men ansåg inte att det var något att oroa sig för. Vid undersökning på annan vårdcentral senare visade det sig att han hade cancer som behövde behandlas. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06045-52 LÖW Vård och behandling	Missad diagnos En flicka bröt en fot och hennes farmor har synpunkter på vården och behandlingen som flickan fick. Det var problem med röntgenbild som inte kunnat visas och missad diagnos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger information om patientförsäkringen samt ber om fullmakt från vårdnadshavaren för att kunna inhämta yttrande från vården.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**
V1511-06182-55 SKA
Ekonomi

Synpunkter på uteblivet besök

En man framför via e-post synpunkter på 24-timmarsregeln då hans mamma som är 91 år fått en faktura på uteblivet besök. Modern hade fått hjälp att avboka sin tid då hon har svår atros i knä och höfter. Dagsformen varierar och denna dag kom hon inte ur sängen. Besöket avsåg undervisning i sjukgymnastik med flera deltagare vilket innebär att undervisningen ägde rum i vilket fall som helst med övriga deltagare. Vid ett annat tillfälle ringde vården och avbokade hennes besök på grund av sjukdom och detta tre timmar innan hennes bokade besök.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**
V1511-06205-58 CRE
Organisation och
tillgänglighet

Ifrågasätter väntetid till läkare

En man undrar om det är normalt att behöva vänta tre veckor på en ordinarie besökstid till läkare på en vårdcentral.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**
V1511-06218-42 JER
Kommunikation

Ovänligt bemötande

En kvinna kontaktade vårdcentralen för receptförnyelse och bemöttes ovänligt och raljerande av sköterskan som ifrågasatte medicineringen med vitaminer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**
V1511-06258-52 LÖW
Patientjournal och
sekretess

Information om journal

En kvinna vill veta om det är tillåtet att vårdcentralen lämnat ut hennes journaluppgifter till kvinnans pappa utan hennes samtycke.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**
V1511-06275-42 JER
Vård och behandling

Nekas medicinering

En man medicineras av husläkaren mot sköldkörtelsjukdom med utebliven effekt. Mannen önskade få medicinera med naturligt sköldkörtelhormon, men läkaren visste inte vad det var. Dosjustering och medicinändring föreslogs istället. Mannen undrar om han måste resa utomlands för att få denna medicin och om han i så fall skall bekosta den själv.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06308-57 HEG Patientjournal och sekretess	<p>Kvinna fick andra patienters provsvar med posten</p> <p>En kvinna fick provsvar på posten från sin husläkare. I samma kuvert låg en remiss för en annan patient och ett provsvar för ytterligare en patient. Kvinnan ifrågasätter mottagningens rutiner.</p> <p>Åtgärd: Kvinnan har återlämnat de andra patienternas remiss och provsvar till mottagningen och nöjer sig med att ärendet noteras på förvaltningen. Ärendet avslutas.</p>
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06416-52 LÖW Organisation och tillgänglighet	<p>Svårt att få kontakt</p> <p>En kvinna har svårt att komma i kontakt med sin husläkare. Kvinnan har svåra ryggsmärtor som fortplantar sig ner till fötterna så att hon har svårt att gå. Läkaren har lovat att skriva remiss till en ortoped men ingenting händer.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
E-post -> Skrivelse Primärvård V1512-06674-55 SKA Kommunikation	<p>Brister i bemötande</p> <p>En kvinna framför att hon blev illa bemött av en läkare på en vårdcentral. Läkaren talade med höjd röst och skrattade åt kvinnan som kände sig kränkt.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
E-post -> Skrivelse Primärvård V1512-06857-42 JER Vård och behandling	<p>Ingen utvärdering vid nyinsatt medicinering</p> <p>En kvinna med KOL sjukdom påbörjade medicinering av husläkaren. Hon efterfrågade vårdplan för utvärdering av medicineringen men läkaren menade att hon kunde höra av sig om hon mådde sämre. Hon litade inte på läkaren och sökte därför vård hos annan vårdgivare som bedömde att diagnosen var fel och att hon kan medicinera mot andningsbesvären vid behov. Läkaren visade inget intresse för henne och medicineringen anser kvinnan.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
E-post -> Skrivelse Primärvård V1512-06888-42 JER Vård och behandling	<p>Felförskrivet antibiotika, ekonomisk ersättning</p> <p>En kvinna sökte akut vård hos jourläkaren på vårdcentralen för urinvägsbesvär. Undersökningen tog en minut och läkaren förskrev antibiotika. Kvinna upplyste om att hon inte tål penicillin. Efter några dagars behandling försämrades hon i allmäntillståndet med gångsvårigheter och kräkningar och sökte akut vård hos sin husläkare och nu noterades att fått penicillin. Kvinnan önskar en förklaring till handläggningen samt pengarna tillbaka för felförskrivet läkemedel.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>

E-post -> Skrivelse Primärvård V1512-07063-52 LÖW Vård och behandling	Om intyg En kvinna har fått problem med anledning av hur ett sjukintyg är utfärdat. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1512-07177-58 CRE Vård och behandling	Synpunkter på intygshantering och bedömning En kvinna framför att hon inte vet vad hon ska göra då läkaren på vårdcentralen menar att hon är frisk men hon har feber och är förkyld. Hon blev sjukskriven några dagar men har inte förbättrats i sitt tillstånd och läkaren vill inte sjukskriva henne då han menar att proverna ser bra ut. Anmälaren anser inte att hon kan arbeta just nu. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1511-06000-44 STE Kommunikation	Bristfällig information En kvinna kontaktar då hon fått remiss för en undersökning. Den första vårdinstansen kunde inte ta emot eller ge en annan tid och hänvisade patienten vidare. Även den följande vårdgivaren hänvisade vidare till ytterligare en tredje. Anmälaren har inte haft kontakt med den remitterande läkaren i frågan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1511-06183-49 HAP Kommunikation	Kränkningar Anmälaren, en man med Downs syndrom, besökte tillsammans med sin boendestödjare läkare vid primärvården bland annat på grund av oro och sömnsvårigheter. I dialogen vände sig läkaren till boendestödjaren, talade över huvudet på anmälaren. Läkaren ska enligt anmälaren ha talat nedsättande om anmälaren och läkaren ska öppet ha uttryckt sin okunskap om Downs syndrom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1511-06284-44 STE Vård och behandling	Missad diagnos? En kvinna skriver för sin avlidna mamma. Mamman hade regelbundna besök på olika sätt med vården men avled snabbt efter en infektion som upptäcktes i ett sent skede på vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Primärvård V1511-06375-64 JMM Administrativ hantering	Brister i sjukintyg En kvinna har fått bristfälliga sjukintyg efter operationen på sjukhuset vilket gjort att Försäkringskassan inte betalar ut pengar. Åtgärd: Förvaltningen har skickat handlingarna i ärendet till anmälaren för underskrift. Anmälaren har inte inkommit med underskrivna handlingar inom utsatt tid, och ärendet avslutas utan utredning.
Skrivelse Primärvård V1512-06735-44 STE Vård och behandling	Bristande undersökning En kvinna skriver efter att ha skadat handen och sedan trots undersökning via lättakut inte fick rätt diagnos. Först efter några veckor röntgade hon om armen, skadan upptäcktes och rätt behandling inleddes. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1512-06885-62 MEL Vård och behandling	Fick ingen hjälp, otrevligt bemött En man som fick ont i hjärtat gick till sin vårdcentral, men där ville ingen hjälpa honom och han hänvisades till en närakut. Han blev otrevligt bemött och läkare och annan personal skrek åt honom. Till slut tog man in mannen i ett rum och undersökte honom och man konstaterade då att han behövde åka ambulans till ett akutsjukhus. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1512-06974-64 JMM Ekonomi	Faktura på besök trots avbokningsförsök i god tid En man hade tid på mottagningen och försökte på ett antal olika sätt boka av detta. Lyckades först natten innan besöket skulle bli av. Han fick en faktura på besöket och blev mycket ovänligt bemött när han ringde mottagningen och ville ifrågasätta fakturan. Verksamhetschefen var vänligare, men informerade att hon inte kunde makulera fakturan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1512-07004-62 MEL Vård och behandling	Upptäckte inte att ben var ur led En kvinna har synpunkter på att en barnvårdscentral inte upptäckt att hennes dotters ben varit ut led sedan födseln. Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Primärvård**

V1512-07067-62 MEL
Vård och behandling

Tumör missades på vårdcentral

En kvinna som tidigare haft bröstcancer vände sig till sin vårdcentral, då hon hade ont i bröstbenet. Där gick hon beskedet att hon hade bröstmuskelinflammation. När kvinnan till slut remitterades för vidare undersökning konstaterades att kvinnan hade en elakartad tumör.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Primärvård**

V1512-07147-44 STE
Vård och behandling

Bristande utredning och vård

En dotter skriver för sin avlidna mamma. Mamman led av flera sjukdomar och anhöriga anser att vården inte tog sjukdomarna på allvar. Anhöriga anser att detta påskyndade mammans död.

Åtgärd: Av telefonsamtal framkom att anmälan var gjord till flera instanser bland annat Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Frågeställningarna var huvudsakligen medicinska. IVO hade bekräftat att skrivelse inkommit. Vi överenskommer att ärendet vid förvaltningen avslutas utan åtgärd.

Skrivelse**Primärvård**

V1511-06001-55 SKA
Kommunikation

Otrevligt bemötande vid besök hos husläkare

En kvinna som hade hudbesvär sökte vård hos en husläkare och fick besked om att hennes besvär var inget som man behandlade. Kvinnan frågade då om hon kunde få en remiss till en hudspecialist varav läkaren blev väldigt arg och irriterad då han ansåg att han redan ställt en diagnos. Till slut gick läkaren med på att remittera kvinnan till en hudspecialist där det konstaterades att hon hade en aggressiv svamp över hela ryggen som sprider sig och ska behandlas i omgångar fram till årsskiftet.

Åtgärd: I svar från verksamhetschefen framkommer att berörd läkare var inhyrd och finns inte längre kvar på vårdcentralen men ber om ursäkt och hoppas att hon nu fått rätt behandling. Anmälaren har tagit kontakt efter att hon har tagit del av yttrandet men har inget att tillägga. Ärendet avslutas.

Skrivelse**Primärvård**

V1511-06254-52 LÖW
Kommunikation

Bristande bemötande

En kvinna har synpunkter på en läkare som hade fällt en kommentar som kvinnan uppfattat som kränkande. Läkaren har vårdat kvinnans mor.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Primärvård**

V1511-06256-30 CAL
Vård och behandling

Dålig kvalitet på yttranden

En tjänsteman från en kommun anger att yttrande från primärvården gällande barn som ska placeras enligt lagen om vården av unga inte följer gällande regelverk. Hon önskar att det ska finnas centrala riktlinjer kring detta i landstinget.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Primärvård**

V1511-06257-42 JER
Vård och behandling

Läkemedelsbiverkan missades, biverkningar

En kvinna vårdades och medicinerades för högt blodtryck av husläkaren med bra effekt. Efter en tid uppkom muskelsvaghet och värk i benen. Behandling gavs av kiropraktor utan effekt. All fysisk aktivitet som promenader, sällskapsdans och gymnastik var omöjligt att fortsätta med. Efter 14 månaders medicinering kom hon själv på att titta i bipacksedel för medicinen och där var symtomen kända. Efter kontakt med vårdcentralen avslutades behandlingen. Successivt har symtomen försvunnit och hon har kunnat ta upp motionerandet men värken kvarstår.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse**Primärvård**

V1511-06259-52 LÖW
Organisation och
tillgänglighet

Bristande telefontillgänglighet

En kvinna försökte komma i kontakt med en vårdcentral och lämnade sitt telefonnummer för att bli uppringd vid ett speciellt klockslag men ingen ringde tillbaka från vårdcentralen. Detta hände vid ett par tillfällen och kvinnan önskar en förklaring.

Åtgärd: Handläggning pågår. Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Av detta framgår att man kontrollerat inkomna och missade samtal men inte kunnat hitta anmälarens telefonnummer. Anmälaren har hörts av som inte är nöjd med svaret då hon vet att hon ringt till mottagningen. Hon är införstådd med att förvaltningen inte kan göra något ytterligare då ord står mot ord. Ärendet avslutas.

Skrivelse**Primärvård**

V1511-06306-52 LÖW
Kommunikation

Bristande bemötande, felaktig information m.m.

Ett ensamkommande flyktingbarn var på en vårdcentral för att läsa av ett test för att se om han bar på smittsam sjukdom. På vårdcentralen möttes han av en otrevlig sköterska som vägrade att läsa av provet med argumentet att han var illegal flykting.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
PrimärvårdV1511-06385-55 SKA
Ekonomi

Synpunkter på 24-timmarsregeln

En man som skulle besöka en vårdmottagning blev sjuk och ringde på morgonen samma dag som han skulle vara där. Trots detta fick han en räkning hem på uteblivet besök eftersom han inte lämnat återbud senast 24 timmar före besöket. Mannen framför att han inte var sjuk dagen innan och är kritisk till regelverket.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
PrimärvårdV1511-06468-58 CRE
Vård och behandling

Fel diagnos och behandling

En pappa framför att hans båda barn blivit feldiagnostiserade och felbehandlade på vårdcentralen. Vårdcentralen har anmält sig själva i ärendet.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte återkommit i ärendet avslutas ärendet i befintligt skick.

Skrivelse
PrimärvårdV1511-06546-42 JER
Vård och behandling

Brister i anamnes inför medicinering

En kvinna sökte husläkaren för nedstämdhet och förskrevs antidepressiv medicin utan anamnes om suicidtankar eller nedstämdheten. Däremot ställdes frågor om hemförlossning och annat ovidkommande, kvinnan är utbildad barnmorska. Några dagar senare sökte hon akut psykiatrisk vård. Vid ett annat tillfälle sökte hon för bedömning av ett födelsemärke och rekommenderades behandling med örter från växtriket.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
PrimärvårdV1511-06575-58 CRE
Vård och behandling

Komplikationer efter undersökning på vårdcentralen

En man framför att han sökt vård och fått behandling mot förstoppning. Hans tillstånd förbättrades något men han hade fått en spricka som kändes konstig och bokade ett läkarbesök på vårdcentralen. Vid läkarens undersökning upplevde patienten smärta och upptäckte senare att han nu har tre sprickor istället för bara en. Anmälaren har mått mycket dåligt av detta med smärtor och viktminskning. Han har kontaktat ansvarig på vårdcentralen och fått besked att läkaren inte arbetar på mottagningen längre och han rekommenderades att anmäla ärendet till patientnämnden.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Primärvård V1511-06611-58 CRE Patientjournal och sekretess	Sekretessbrott En kvinna framför att personal på vårdcentralen lämnat ut kopia av hela patientjournalen till hennes försäkringsbolag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Landstingets ömsesidiga försäkringsbolag och om möjlighet att polisanmäla sekretessbrott. Anmälaren har redan varit i kontakt med ansvarig på mottagningen som gått igenom ärendet och instämt i att det blivit fel, han kommer även att ta upp det hela i personalgruppen för att förhindra att det händer igen. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.
Skrivelse Primärvård V1512-06646-57 HEG Kommunikation	Bristande tillit mellan husläkare och kvinna En dotter kontaktar förvaltningen för sin mammas räkning. De var tillsammans på besök hos mammans husläkare, detta med anledning av att kvinnan har mycket ont i en fot. Dottern upplevde bristande uppmärksamhet från läkaren, bristande tillit mellan kvinnan och läkaren och hon är mycket besviken över besöket. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1512-06650-42 JER Vård och behandling	Brister i insulindos, sjukhusvårdad En dement kvinna bor på vårdhem och sonen har flera gånger fått beställa ambulans till akutsjukhus då modern fått fel dos insulin. Detta har pågått i två år och sonen har påtalat detta för doktorn men inget händer. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1512-06652-52 LÖW Vård och behandling	Nekat besök En man kontaktade vårdcentralen då han hade värk i en testikel som besvär från urinvägarna. Mannen nekades besökstid på vårdcentralen. Han vill veta varför. Anmälaren vände sig därefter till akuten som gjorde ett ultraljud och ordinerade antibiotika. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Primärvård V1512-06669-57 HEG Vård och behandling	Husläkare glömde sända remiss till mammografi En kvinna besökte sin husläkare då hon kände en knöl i bröstet. Läkaren undersökte henne och utlovade en remiss för vidare utredning. Efter några veckor hörde kvinnan av sig tillbaks till vårdcentralen då hon inte fått någon kallelse till mammografi. Då visade det sig att läkaren glömt sända remiss och eftersom han var ledig kunde ingen annan skriva

remiss. Vid mammografi vid ett senare tillfälle upptäcktes bröstcancer och kvinnan står nu under behandling för den. Hon är mycket besviken på den nonchalanta behandlingen från husläkarens sida.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som beklagade kvinnans negativa upplevelse av vården på vårdcentralen. Den patientansvarige läkaren har inte följt mottagningens rutiner och har nu avslutat sin anställning där. Anmälaren har framfört förvåning över att inget underlag fanns att skriva remiss för annan läkare, hon ifrågasätter journaldokumentationen. Ärendet avslutas i överenskommelse.

Skrivelse
Primärvård

V1512-06788-58 CRE
Vård och behandling

Brister i utredning, inte lyssnad till

En anhörig framför synpunkter på att läkare på vårdcentralen inte utrett patientens smärtbesvär och inte lyssnat. Patienten fick träffa läkare på mottagningen men orsaken till besvären utreddes inte ordentligt. Till slut sökte patienten akut vård på sjukhuset och det visade sig, efter röntgenundersökning, att han hade en spridd cancer. Anmälaren ifrågasätter vårdcentralens handläggning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1512-06794-42 JER
Vård och behandling

Brister med dosett och omvårdnad

En kvinna vårdas av hemsjukvården från vårdcentralen och har under flera år upplevt brister med dosettindelning, läkemedelshanteringen och rehabiliteringen efter stroke. Bristerna har lett till komplikationer. Sköterskorna har laddat dosetten från fel läkemedelslista. Behandlingsansvarig läkare förskriver inte rätt mediciner och anmälaren har fått biverkningar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Primärvård

V1512-06977-42 JER
Vård och behandling

Nekas mediciner

En man med sömnproblem nekas läkemedel av husläkaren och remitterades till beroendemottagning. Mannen önskar hjälp av förvaltningen att få recept på olika läkemedel.

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

**Skrivelse
Primärvård**V1512-07005-52 LÖW
Kommunikation

Ej lyssnad till

En man skadade bröstkorg och käke när han överfölls. Han sökte vård på flera ställen bland annat på en akutmottagning. Där träffade han en läkare som inte ville röntga då det var för tidigt efter överfallet. Läkare ifrågasatte mannens oro. Mannen har fått stora besvär efter överfallet. Han har sökt flera läkare men ingen kan hjälpa honom med hans tilltagande besvär.

Åtgärd. Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**V1512-07012-58 CRE
Kommunikation

Otrevligt och nonchalant bemötande

En kvinna framför synpunkter på att läkaren på vårdcentralen betett sig nonchalant och otrevligt. Kvinna hade en bokad tid med läkaren för uppföljning gällande hennes depression, hon beskrev hur hon mådde och bad läkaren om hjälp. Läkaren var spydig och menade att patienten inte såg sjuk ut och att hon som läkare inte visste vad hon skulle göra hon skulle ju ändå sluta sitt arbete på mottagningen. Anmälaren har mått dåligt och haft självmordstankar efter detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**V1512-07022-42 JER
Vård och behandling

Felmedicinerad

En kvinna med svullna fötter förskrevs vätskedrivande medicin av husläkaren men försämrades och sökte vård utomlands. Där fick hon salva som behandling. Kvinnan har aldrig återhämtat sig efter medicineringen och önskar en förklaring till handläggningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**V1512-07069-42 JER
Ekonomi

Felförskrivet läkemedel, ekonomisk ersättning

En kvinna med migränanfall kontaktade vårdcentralen för att få nytt recept. Medicinen förskrevs i fel beredningsform och kvinnan kontaktade verksamhetschefen efter helgen för ekonomisk ersättning samt nytt recept. Chefen menade att hon fick skylla sig själv som hämtat ut receptet och nekade henne ersättning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**V1512-07084-57 HEG
Vård och behandling

Bristfällig utredning och diagnostik

En kvinna med oklara symtom besökte husläkaren som gjorde en utredning och konstaterade järnbrist. Någon uppföljning genomfördes aldrig och hastigt insjuknade kvinnan i svåra besvär vid en utlandsresa. Operationen visade att det fanns en hjärntumör som inte fullt ut kunde opereras bort.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**V1512-07117-58 CRE
Vård och behandling

Brister i utredning, felaktig diagnos

En kvinna framför synpunkter på att husläkaren inte gjort någon undersökning vid hennes besök på vårdcentralen. Kvinnan sökte vård på grund av en knöl i bröstet. När knölen inte försvann sökte hon vård igen på vårdcentralen och blev då remitterad för vidare undersökningar. Det visade sig att det var cancer som hade spritt sig, detta resulterade i att bröstet opererats bort. Anmälaren anser att läkaren borde varnas och önskar ekonomisk ersättning för skada.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Primärvård**V1512-07144-42 JER
Vård och behandling

Brister i medicineringen

En man vårdas av husläkaren och brister i medicineringen har uppkommit.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**V1511-05986-44 STE
Kommunikation

Bristande bemötande

En kvinna ringer om ett oacceptabelt beteende. Kvinnan besökte distriktssjuksköterskan för en behandling då en läkare plötsligt steg in i rummet för att titta på. Läkaren presenterade sig inte och kvinnan frågade vem han var. Läkarens svar var ett påhittat namn som inte rimmade bra med vårdsituationen. Kvinnan har skrivit till läkaren om beteendet utan att få svar.

Åtgärd: Anmälaren ringer och meddelar att hon fått ett svar från läkaren med en ursäkt och därmed väljer hon att avsluta ärendet utan åtgärd.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**V1511-06003-64 JMM
Vård och behandling

Får ingen diagnos

En kvinna har, med remiss från vårdcentral, gjort två besök på specialistkliniken för sina diffusa men mycket besvärande symtom utan att få en diagnos. Man vet inte vad som felar henne. Läkaren såg att det fanns symtom, men kunde inte se vad det var för fel.

Åtgärd: Handläggning pågår

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**V1511-06004-64 JMM
Vård och behandling

Får ingen diagnos

En kvinna har besökt vårdcentralen för sina diffusa men mycket besvärande symtom utan att få en diagnos. Man vet inte vad som felar henne. Hon önskade en särskild undersökning, men läkaren ville inte utföra den. Yttermera

ville inte läkaren följa upp i laboratorieprover konstaterat låga järnvärden

Åtgärd: Handläggning pågår

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1511-06048-64 JMM
Administrativ hantering

Måste göra besök för att få provsvar

En kvinna besökte vårdcentralen för sina utslag. Prover togs. Den behandlande läkaren skulle sen vara ledig och en annan läkare kopplades in. Han ringde kvinnan och talade om att nu har svaren kommit, men att hon, enligt landstingets regler, inte kunde få svaret per telefon utan måste boka ett nytt läkarbesök. Hon gjorde så, och kom till vårdcentralen och fick veta att det inte var något fel på proverna. Anmälaren anser att hon borde kunnat få svaret per telefon.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamheten i vilket verksamhetschefen beklagar att inte patienten informerats om rutinerna från början. En förklaring är troligen att den provtagande läkaren var ny på mottagningen och inte kände till rutinen. Hon kunde inte heller boka ett uppföljningsbesök då hon skulle vara tjänstledig. Besök av detta slag är en extra service för att inte rubba på sekretessen och bokas som "snabba". Man tar varken avgift från patienten eller från landstinget. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, i telefon talat om att detta ärende hade kunnat undvikas om mottagningen sett till att ge rätt information från början. Ärendet avslutas.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1511-06167-49 HAP
Vård och behandling

Strul kring samarbete om hjälpmedel

Det har under längre tid varit svårt med samarbetet mellan primärvårdsrehabiliteringen och en hjälpmedelscentral.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1511-06227-49 HAP
Patientjournal och sekretess

Läkare bröt mot sekretess

Enligt anmälaren bröt läkaren mot sekretessen då han berättade om anmälaren för en annan patient.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att verksamhetschefen pratat med berörd läkare och konstaterat att läkaren och anmälaren har olika uppfattningar om frågan i ärendet. Enligt yttrandet har anmälaren blivit erbjuden ett möte med läkaren och verksamhetschefen för att vidare diskutera frågan. Anmälaren tog del av yttrandet. Enligt anmälaren är läkarens redogörelse inte överensstämmande med sanningen, anmälaren uppger att hon har tagit del av ett brev av en annan patient som bekräftar att läkaren berättat om anmälaren för annan patient. Ärendet avslutas.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**V1511-06268-44 STE
Vård och behandling

Bristande utredning

En son kontaktar angående sin avlidne far. Pappan bodde på en äldrevårdsenhet. Sonen hade undrat över pappans magfunktion och tyckte inte att detta undersöktes ordentligt. Sonen undrade om pappan fått den vård han behövde och om sjukvården gjort rätt bedömningar angående pappans hälsotillstånd.

Åtgärd: Yttrande gavs av kvalitetssamordnare vid läkarorganisationen. Denna redogjorde för de uppgifter i journalen som beskrev bedömning, behandling och vård i patientens sjukdomsskeden. Där togs upp både läkarens och sjuksköterskans kontakter angående patienten, deras olika insatser och skälen för åtgärder. Anmälaren var inte nöjd med yttrandet och tänkte gå vidare för att få en medicinsk utredning av händelserna i samband med pappans död. Ärendet vid nämnden avslutades därmed.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**V1511-06270-44 STE
Organisation och
tillgänglighet

Väntetid på besök/kommunikation

En man har synpunkter på att en husläkarmottagning har olika brister. Läkaren kommer för det mesta för sent och när mannen får en tid som vårdgivaren ska ringa upp honom kan det dröja upp till en timme efter uppgiven tidpunkt. Läkaren kan ha fått remissvar från vårdgivare men delger inte anmälaren resultatet. Mannen vill inte byta vårdgivare utan önskar att rutiner skapas så att det inte händer igen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**V1511-06343-49 HAP
Administrativ hantering

Läkare angav fel patient i remiss

Läkare vid primärvården angav fel patient i remiss till specialistmottagning. Anmälaren undrade hur detta fel kunde uppstå och vilka åtgärder vårdcentralen skulle vidta för att misstaget inte skulle kunna ske igen. Läkaren ringde också anmälaren i tron att hon var en annan patient.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**V1511-06425-34 ARN
Kommunikation

Övergrepp av läkare

En ung kvinna har synpunkter på bemötandet av läkare inom primärvården. Dagen innan besök på vårdcentral hade kvinnan sökt akut vård på grund av bröstsmärtor. Prover som togs visade ingenting. Kvinnan har tidigare haft problem med psykisk ohälsa så hon önskade få remiss till psykolog. Läkaren viftade bort hennes önskemål och när denne vid en kroppslig undersökning stoppade ned händerna i hennes behå kändes det mycket olustigt. Mitt under samtalet svarade han i telefon och när en kollega kom in och avbröt samtalet reste sig kvinnan och lämnade rummet. Hon har nu träffat en annan läkare.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Primärvård V1511-06554-49 HAP Organisation och tillgänglighet	<p>Brister i tillgängligheten</p> <p>Anmälaren som vill vara anonym beskriver hur svårt det är att få läkartider vid vårdcentralen. Enligt anmälaren hänvisar vårdcentralen till akutmottagningar. Anmälaren anser detta anmärkningsvärt då det är känt att för många patienter söker sig till akutmottagningar vid sjukhus i stället för till primärvården.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1511-06600-64 JMM Vård och behandling	<p>Bristfällig undersökning</p> <p>En man sökte på vårdcentralen för svåra andningsproblem. Läkaren ordinerade lite starkare preparat än vad han redan stod på för sin astma, och han fick gå hem. Han sökte sedan på sjukhus där man upptäckte kraftig utbredning av blodproppar i lungorna. Han anser inte att läkaren på vårdcentralen undersökt honom tillräckligt noggrant.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår</p>
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1512-06621-49 HAP Kommunikation	<p>Otrevligt bemött och avvisad</p> <p>Enligt anmälaren visade läkaren nonchalans, bland annat lämnade hon dörren öppen inför samtalet. Läkaren ville inte förlänga sjukintyget. Enligt anmälaren ställde läkaren kränkande frågor, bland annat frågade hon vem som försörjde anmälaren.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1512-06898-62 MEL Kommunikation	<p>Illa bemött av läkare på vårdcentral</p> <p>En kvinna har synpunkter på hur en läkare agerade vid ett besök på en vårdcentral. Läkaren påstod att den sjukdom hon hade är smittsam, trots att läkare hon talat med innan meddelat att sjukdomen inte är smittsam. Läkaren stod långt ifrån kvinnan och tycktes inte vilja undersöka henne ordentligt utan sträckte bara fram handen från avstånd för att känna på de utslag och den knöl kvinnan hade på halsen. Direkt efteråt gick han och tvättade händerna. Kvinnan framför att hon känner sig kränkt och behandlad som en pestsmittad.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1512-06917-64 JMM Vård och behandling	<p>Inaktivitet</p> <p>En kvinna remitterades från husläkarmottagningen till specialistklinik. När remissvaret kommit var man inte aktiv i behandlingen.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>

Telefon -> Skrivelse Primärvård V1512-06986-49 HAP Vård och behandling	Fel diagnos, kort bristfällig undersökning Anmälaren hade under en tid besvärats av smärta i underlivet. Han träffade läkare vid primärvården. Fel diagnos ställdes efter kort bristfällig undersökning. Ett par dagar senare ställde annan läkare rätt diagnos, det handlade om en inflammation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1512-06997-44 STE Kommunikation	Bristande bemötande En man kontaktar då han fått ett bristande bemötande på sin vårdcentral. Mannen kände sig mycket utsatt och ifrågasatt. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1512-06999-49 HAP Organisation och tillgänglighet	Svårt att få läkartid Anmälaren uppgav att det var svårt att boka akuta läkartider vid vårdcentralen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1512-07126-49 HAP Vård och behandling	Läkaren kommer inte vid hembesök av hemsjukvård Läkaren kommer inte vid hembesök av hemsjukvård. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1511-05996-55 SKA Ekonomi	Får faktura fast läkaren inte kom En kvinna besökte vårdcentralen klockan 1400, men läkaren infann sig inte på en timme. På vårdcentralen talade man om att besöket var inbokat klockan 0900 på morgonen, vilket inte stämmer enligt kvinnan. Hon bestrider nu fakturan för besöket. Åtgärd: Verksamhetschefen svarar i yttrande att det ibland förekommer missuppfattningar i samband med bokning via telefonsköterskorna. Eftersom det är svårt att fastställa vem som gjort vad i detta fall låter verksamhetschefen makulera anmälnarens faktura. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte har hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse Primärvård V1511-06041-58 CRE Kommunikation	Bristfälligt bemötande vid läkarbesök En mamma gick till husläkaren med sin unga dotter, hon misstänkte borreliainfektion. Pga språksvårigheter hade

mamman ytterst svårt att förstå vad husläkaren sa och läkarens diagnos blev överansträngning vid mobil/surf. Några veckor senare vände sig kvinnan till annan läkare som menade att det var en borreliainfektion och behandlingen gav effekt. Mamman är missnöjd både med bemötandet och med den medicinska bedömningen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har redan varit i kontakt med ansvarig på mottagningen som vidtalat berörd läkare, läkaren arbetar inte kvar på mottagningen. Enligt överenskommelse avslutas ärendet utan utredning hos förvaltningen.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1511-06056-42 JER
Vård och behandling

Fel beredningsform av läkemedel

En kvinna insjuknade i migränanfall mitt i natten och kontaktade sjukvårdsrådgivningen för hjälp med recept då hon inte hade tillgång till den medicin hon behandlas med. Läkaren förskrev tabletter istället för nässpray.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1511-06064-42 JER
Vård och behandling

Utskriven från hemsjukvård, läkemedelsproblem

En kvinna har under många års tid haft hemsjukvård från husläkaren men helt plötsligt blivit utskriven från denna vård, utan att informerats om beslutet. Hemsjukvården har vid flera tillfällen brustit i hanteringen med dostjänst, byte av läkemedelsplåster samt missad läkemedelsdelning. Kvinnan har ibland inte fått mediciner i tid och hembesök har missats. Det har också varit mycket svårt att nå ansvariga på vårdcentralen, som inte ringer tillbaka.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1511-06150-57 HEG
Kommunikation

Bristande information om remittering

En man är missnöjd med sin husläkares remittering till specialist i psykiatri. Mannen har en sjukdom med vissa neurologiska inslag, men remissen innehöll frågeställningar som mannen inte kände igen och psykiatern ifrågasatte remissen. Mannen är mycket besviken över att remissen inte ställdes till specialist i neurologi.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1511-06371-62 MEL
Patientjournal och sekretess

Fel patient vid smittspårning

En man fick brev hem från en barnmorskemottagning med uppmaning att söka vård för klamydiainfektion, då han blivit namngiven av en smittad person. Man hade hittat mannens

namn och adress efter en sökning på Internet. Mannen gjorde en egen sökning och hittade en annan man med samma namn och i liknande ålder i samma kommun, som han insåg måste vara den person som eftersöktes. Mannen förundras över den slarviga smittspårningen och framför att det inträffade lett till att det i familjen har uppkommit en konflikt med misstanke om otrohet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1511-06454-44 STE
Vård och behandling

Brister i utredning

En kvinna som skadat foten blev nekad röntgenundersökning. Det visade sig senare att hälsenan var skadad. Kvinnan är kritisk till att hon inte blev erbjuden någon röntgen och undrar om det handlar om besparingar. Även tidigare hade hon besökt vårdcentralen utan att undersökas ordentligt och efter en längre tids smärta och slutligen röntgen genomgick hon en större magoperation.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1511-06569-42 JER
Organisation och
tillgänglighet

Nekad besökstid inför vaccination

En man uppsökte vårdcentralen för influensavaccination. När han kom dit var vaccinet slut. Mannen bokade tid till distriktssköterskan men väl hemma ringde sköterskan och menade att man inte får boka tid för vaccination. Mannen tycker att det är besvärligt att inte få boka en tid då han har svårt att gå och det är ett stort företag att ta sig till vårdcentralen. Han vill inte besöka vårdcentralen igen om vaccinet är slut nästa gång också.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Primärvård**

V1511-06608-57 HEG
Vård och behandling

Utebliven förbättring efter gipsning

En kvinna fick en handledsfraktur som gipsades. Efter avgipsningen var hon på rehabilitering under en lång period, men handen blev inte bättre. Nu har hon kommit till en fysioterapeut som hjälper henne och hon har blivit rekommenderad att träffa handkirurg.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**

V1511-06036-49 HAP
Administrativ hantering

Ofullständig remittering

Anmälaren besökte primärvården för sjukdom som föranledde undersökning och behandling hos specialist. Primärvårdsläkaren remitterade anmälaren till specialistmottagning. Remissen var dock ofullständig vilket orsakade att anmälaren hamnade längre ner på väntelistan än hon skulle gjort om remissen varit fullständig.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06129-49 HAP Kommunikation	Fel information Läkaren uppgav enligt anmälaren att proverna skickats till laboratorium. Då anmälaren kontaktade laboratoriet uppgavs att några prover inte inkommit. Anmälaren är upprörd över att läkaren gav fel information. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06376-62 MEL Omvårdnad	Bristande hygien, otrevligt bemötande En kvinna skulle ta ett blodprov på en vårdcentral och noterade då brister i hygien, då pappersskyddet där kvinnan skulle placera armen var skrynkligt och fläckigt. När hon påpekade att skyddet borde bytas till ett rent blev hon otrevligt bemött och burdust behandlad av sjuksköterskan. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06435-62 MEL Kommunikation	Otrevligt bemötande, kort besökstid En man har synpunkter på hur han och hans sambo blivit bemötta av en läkare på en vårdcentral. Läkaren var otrevlig och meddelade att hon inte hade tid att hjälpa kvinnan med alla problem hon ville ta upp och att det var andra patienter som väntade. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06437-62 MEL Ekonomi	Synpunkter på avgift, kontaktsvårigheter En man har synpunkter på att en vårdcentral tagit betalt för ett läkarintyg, som Migrationsverket har meddelat ska vara gratis och som han också fått kostnadsfritt vid andra vårdcentraler. Han är också missnöjd med att vårdcentralen inte återkommer, trots att han upprepade gånger bett om att bli kontaktad. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06471-64 JMM Kommunikation	Lång väntan på operation En man bemöttes illa i samband med att han sökte på vårdcentralen och inte ville lämna ut sitt personnummer. Åtgärd: Handläggning pågår

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**V1511-06563-34 ARN
Vård och behandling

Nekas behandling

En mamma till ung vuxen dotter har synpunkter på att dotter inte fick remiss för sin psykiska ohälsa till psykosocial resurs vid husläkarmottagning eller till annan vårdgivare. Läkaren var nonchalant och hade en översittarattityd och hans bedömning var att dottern hade järnbrist och skulle bli bra efter behandlingen. Ingen uppföljning trots löfte. Modern har nu bokat en privat KBT mottagning för att problemen inte ska förvärras och kräver därför vårdgivaren på 1500 kronor per gång som dottern träffar sin terapeut.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**V1511-06564-49 HAP
Administrativ hantering

Läkare glömde att skicka utlovad remiss

Anmälaren led av utslag på händerna och läkaren vid primärvården uppgav vid besöket att hon skulle remittera anmälaren till hudspecialist. Det dröjde flera månader innan det kunde konstateras att läkaren glömt att remittera anmälaren.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**V1512-06761-44 STE
Vård och behandling

Bristande utredning

En dotter skriver för sin pappa. Dottern hade i olika sammanhang försökt nå läkaren då pappan visade tecken på att inte må så bra. Senare undersökningar visade på misstanke om grav sjukdom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**V1512-06983-62 MEL
Ekonomi

Synpunkter på 24-timmarsreglen för avbokning

En man hör av sig angående sin fru som hade en tid för bassängträning, men ringde och avbokade tiden på grund av att hennes smärttillstånd var värre aktuell dag. Kvinnan fick sedan en faktura för besöket, då hon inte hade lämnat återbud mer än 24 timmar i förväg. Maken framför att hustrun med sina åkommor inte kan veta hur hon mår så långt i förväg.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**V1512-07035-49 HAP
Administrativ hantering

Skickade remissen till fel mottagning

Enligt anmälaren skickade läkaren remissen till fel mottagning. Anmälaren har under en längre tid väntat på att få kallelse från specialistmottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Primärvård V1512-07161-64 JMM Vård och behandling	Bristfällig undersökning En man sökte på vårdcentralen för smärtor vid två tillfällen hos två olika läkare. Läkarna undersökte men ansåg inte att det var något att oroa sig för. Vid undersökning på annan vårdcentral senare visade det sig att han hade cancer som behövde behandlas. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06045-52 LÖW Vård och behandling	Missad diagnos En flicka bröt en fot och hennes farmor har synpunkter på vården och behandlingen som flickan fick. Det var problem med röntgenbild som inte kunnat visas och missad diagnos. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger information om patientförsäkringen samt ber om fullmakt från vårdnadshavaren för att kunna inhämta yttrande från vården.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06182-55 SKA Ekonomi	Synpunkter på uteblivet besök En man framför via e-post synpunkter på 24-timmarsregeln då hans mamma som är 91 år fått en faktura på uteblivet besök. Modern hade fått hjälp att avboka sin tid då hon har svår atros i knä och höfter. Dagsformen varierar och denna dag kom hon inte ur sängen. Besöket avsåg undervisning i sjukgymnastik med flera deltagare vilket innebär att undervisningen ägde rum i vilket fall som helst med övriga deltagare. Vid ett annat tillfälle ringde vården och avbokade hennes besök på grund av sjukdom och detta tre timmar innan hennes bokade besök. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06205-58 CRE Organisation och tillgänglighet	Ifrågasätter väntetid till läkare En man undrar om det är normalt att behöva vänta tre veckor på en ordinarie besökstid till läkare på en vårdcentral. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06218-42 JER Kommunikation	Ovänligt bemötande En kvinna kontaktade vårdcentralen för receptförnyelse och bemöttes ovänligt och raljerande av sköterskan som ifrågasatte medicineringen med vitaminer. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06258-52 LÖW Patientjournal och sekretess	Information om journal En kvinna vill veta om det är tillåtet att vårdcentralen lämnat ut hennes journaluppgifter till kvinnans pappa utan hennes samtycke. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06275-42 JER Vård och behandling	Nekas medicinering En man medicineras av husläkaren mot sköldkörtelsjukdom med utebliven effekt. Mannen önskade få medicinera med naturligt sköldkörtelhormon, men läkaren visste inte vad det var. Dosjustering och medicinändring föreslogs istället. Mannen undrar om han måste resa utomlands för att få denna medicin och om han i så fall skall bekosta den själv. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06308-57 HEG Patientjournal och sekretess	Kvinna fick andra patienters provsvar med posten En kvinna fick provsvar på posten från sin husläkare. I samma kuvert låg en remiss för en annan patient och ett provsvar för ytterligare en patient. Kvinnan ifrågasätter mottagningens rutiner. Åtgärd: Kvinnan har återlämnat de andra patienternas remiss och provsvar till mottagningen och nöjer sig med att ärendet noteras på förvaltningen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1511-06416-52 LÖW Organisation och tillgänglighet	Svårt att få kontakt En kvinna har svårt att komma i kontakt med sin husläkare. Kvinnan har svåra ryggsmärtor som fortplantar sig ner till fötterna så att hon har svårt att gå. Läkaren har lovat att skriva remiss till en ortoped men ingenting händer. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Primärvård V1512-06674-55 SKA Kommunikation	Brister i bemötande En kvinna framför att hon blev illa bemött av en läkare på en vårdcentral. Läkaren talade med höjd röst och skrattade åt kvinnan som kände sig kränkt. Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**V1512-06857-42 JER
Vård och behandling

Ingen utvärdering vid nyinsatt medicinering

En kvinna med KOL sjukdom påbörjade medicinering av husläkaren. Hon efterfrågade vårdplan för utvärdering av medicineringen men läkaren menade att hon kunde höra av sig om hon mådde sämre. Hon litade inte på läkaren och sökte därför vård hos annan vårdgivare som bedömde att diagnosen var fel och att hon kan medicinera mot andningsbesvären vid behov. Läkaren visade inget intresse för henne och medicineringen anser kvinnan.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**V1512-06888-42 JER
Vård och behandling

Felförskrivet antibiotika, ekonomisk ersättning

En kvinna sökte akut vård hos jourläkaren på vårdcentralen för urinvägsbesvär. Undersökningen tog en minut och läkaren förskrev antibiotika. Kvinna upplyste om att hon inte tål penicillin. Efter några dagars behandling försämrades hon i allmäntillståndet med gångsvårigheter och kräkningar och sökte akut vård hos sin husläkare och nu noterades att fått penicillin. Kvinnan önskar en förklaring till handläggningen samt pengarna tillbaka för felförskrivet läkemedel.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**V1512-07063-52 LÖW
Vård och behandling

Om intyg

En kvinna har fått problem med anledning av hur ett sjukintyg är utfärdat.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Primärvård**V1512-07177-58 CRE
Vård och behandling

Synpunkter på intygshantering och bedömning

En kvinna framför att hon inte vet vad hon ska göra då läkaren på vårdcentralen menar att hon är frisk men hon har feber och är förkyld. Hon blev sjukskriven några dagar men har inte förbättrats i sitt tillstånd och läkaren vill inte sjukskriva henne då han menar att proverna ser bra ut. Anmälaren anser inte att hon kan arbeta just nu.

Åtgärd: Handläggning pågår.

PSYKIATRI

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

V1511-06087-58 CRE
Organisation och
tillgänglighet

Brister i tillgänglighet, önskar samtalskontakt

En anhörig framför synpunkter på brister i tillgänglighet på en psykiatrisk mottagning. Patienten önskar samtalskontakt men får inget besked om detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

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

V1511-06127-34 ARN
Vård och behandling

Avbruten behandling

En anhörig till ung vuxen man önskar ersättning för kostnader i samband privat terapi. Mannen fick en psykisk diagnos och påbörjade efter lång väntan en kognitiv beteendeterapi. Efter ett par gånger slutade terapeuten sin anställning och mannen blev utan behandling. Då det inte fanns någon ersättare ordnande anhörig en privat terapeut. Nu önskar anmälaren få ersättning från vårdgivaren för utebliven behandling.

Åtgärd: Anhörig har fått information om patientnämndes uppdrag och verksamhet samt om patientförsäkringen. Denna har även informerats om behov av fullmakt då son är vuxen. Då anhörig inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

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

V1511-06128-34 ARN
Vård och behandling

Nekas behandling

En kvinna har synpunkter på att hon inte får adekvat behandling för sin ätstörning samtidigt som hon är i behov av psykiatrisk vård. Ansvaret för vården har bollats fram och tillbaka mellan ätstörningsklinik och psykiatrisk vård. Den psykiska ohälsan förhindrar en lyckad ätstörningsbehandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

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

V1511-06157-34 ARN
Patientjournal och
sekretess

Nekas patientjournal

En kvinna har synpunkter på att en psykiatrisk mottagning begärde en handräckning och även att hon tror att ett mobilt team hade sökt henne när hon var ute och rastade hunden. Kvinnan har varit i kontakt med vårdgivaren men inte fått ut vare sig journalhandling eller information om vem eller vilka som besökt henne eller vem som begärt handräckning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

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

V1511-06340-34 ARN
Patientjournal och
sekretess

Journalkopia

En kvinna har begärt att få ut sin journal men misslyckats.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**V1511-06448-42 JER
Vård och behandling

Nekad medicinering och sjukintyg

En kvinna vårdas på beroendemottagning och har medicinerat med olika antidepressiva, lugnande och stabiliserande mediciner. Drogtestet var positivt och läkaren avslutade då all medicinering och hon nekades sjukskrivning. Anmälaren tycker inte det gått rätt till och undrar vad hon har för rättigheter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**V1511-06472-64 JMM
Kommunikation

Fick felaktig information

En man som bland annat var i trängande behov av insatser från socialtjänsten och hälso- och sjukvården hörde vid ett tillfälle av sig till den psykiatriska akutmottagningen per telefon. Där talade man om att man skulle skicka en taxi för transport till mottagningen, men man skickade i stället polisen, vilket skrämde mannen så att han flydde ut i skogen.

Åtgärd: Förvaltningen har i telefonsamtal med anmälaren klargjort att vi inte har till uppdrag att utreda frågor som rör socialtjänstinsatser, samt att vi inte kan utreda hälso- och sjukvårdsfrågor samtidigt som Inspektionen för vård och omsorg, dit anmälan också skickats, gör det. Ärendet avslutas utan vidare utredning på förvaltningen.

**E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**V1511-06500-34 ARN
Vård och behandling

Utredning

En man har fått vänta länge för att en neuropsykiatrisk utredning ska bli klar. Den psykiatriska kliniken vägrar att svara på varför det tar så lång tid. Någon inledande behandling eller egentligt stöd, åtminstone inte i förhållande till den preliminära diagnosen, har han heller inte fått.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**V1512-06675-34 ARN
Vård och behandling

Önskar utredning

En kvinna har synpunkter på att hon inte får adekvat behandling och utredning vid en psykiatrisk mottagning. Hon saknar samordning kring vården då det gäller hennes ätstörning. Hon har bollats mellan ätstörningsklinik och psykiatrisk vård. Den psykiska ohälsan förhindrar en lyckad ätstörningsbehandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1512-06982-34 ARN Kommunikation	Bemötande En anhörig följde med sin far till en psykiatrisk mottagning eftersom han tidigare upplevt att kurator förminskat hans problematik. Dotter var med i rummet och upplevde att fadern blev arrogant bemött vilket medförde att hon påpekade detta för kuratorn. Denna blev rasande och påpekade med en raljerande ton att hon inte gillade att dottern ifrågasatte henne och förstörde behandlingsmetoden. Dotter har talat med enhetschef om denna händelse. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1512-07037-64 JMM Vård och behandling	Hänvisas hit och dit En man hänvisades från den ena psykiatriska verksamheten till den andra och fick inte den behövda hjälpen. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1512-07087-34 ARN Vård och behandling	Behandling En kvinna har synpunkter på att hon under en längre tid, vid en psykiatrisk mottagning, fått såväl felaktig diagnos som medicinering samt blivit hånad av läkare. Hon har inte heller fått något riktigt stöd i samband med ny diagnos. Anmälaren är också upprörd över att läkare ringt och meddelat att en anmälan skickats till socialtjänsten då kvinnan uppgett att hon varit arg på sitt barn. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1512-06919-34 ARN Vårdansvar	Vårdplan saknas En anhörig till minderårigt barn har synpunkter på att man inte får någon vårdplan inom barn- och ungdomspsykiatriska kliniken. Även tillitsfulla möten med läkare saknas. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Psykiatrisk vård V1511-05992-64 JMM Vård och behandling	För mycket lugnande och illa bemött En kvinna behandlades på den psykiatriska mottagningen. Hon anser att dosen lugnande mediciner var för hög, och inte anpassad till hennes nuvarande behov. Detta gjorde att hon blev maktlös och kände sig utnyttjad. Hon upplever sig även utsatt för mobbning från den psykiatriska mottagningen - dock oklart i vilken form. Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten i vilket enhetschefen, kuratorn och psykologen beklagar patientens upplevelse av bemötandet och bjuder in henne att höra av sig för att ge sina synpunkter

avseende behandling och bemötande. I yttrandet framhålls att patienten ordinerats medicin enligt gällande riktlinjer avseende hennes psykiatriska diagnos. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, åter sagt att dosen medicin var för hög och att hon mådde bättre efter att hon sänkte dosen. Ärendet avslutas.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1511-06025-42 JER
Kommunikation

Brister vid medicinering

En man vårdas vid psykiatrisk öppenvårdsmottagning och har upplevt brister i medicineringen då han fått svåra biverkningar. Ingen utvärdering har gjorts. Mannen önskade avsluta all medicinering men läkaren menade att då skulle han tvångsvårdas. Mannen anklagades för att vara våldsam mot personalen, missbruka alkohol och tabletter samt ha ADHD diagnos vilket inte stämmer. Mannen önskar en förklaring till handläggningen på mottagningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1511-06042-42 JER
Vård och behandling

Felmedicinerad, ingen lyssnade

En deprimerad man vårdades och medicinerades på en psykiatrisk vårdavdelning. Mannen har känd tarmsjukdom och medicinerar med kortison. Den nya medicinen orsakade blodtrycksfall och han svimmade på avdelningen och fick flera frakturer på benen och en fot. Mannen menar att medicinerna inte passade ihop och gav biverkan med blodtrycksfall. Han påtalade detta för personalen men ingen lyssnade.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1511-06160-34 ARN
Kommunikation

Bemötande

En man har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning kommit med spydiga kommentarer och fått mannen att må så dåligt att han rest sig upp från samtalet och gråtandes lämnade besöket. Det senaste mötet avbokade läkaren och en vecka senare ringer en sjuksköterska och uppger att mannen är misstänkt för drogberoende. Mannens kontaktperson från socialtjänsten har varit med vid besöken och hört det mesta.

Åtgärd: Då anmälaren inte hade lämnat andra kontaktuppgifter än en adress har denne skriftligen uppmanats att kontakta förvaltningen. Då anmälaren därefter inte hörts av inom angiven tid, avslutas ärendet i befintligt skick.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1511-06209-64 JMM
Kommunikation

Illa bemött på avdelningen

En kvinna och hennes mor blev illa bemötta i samband med att kvinnan lades in på den psykiatriska avdelningen.

Åtgärd: Förvaltningen har sökt anmälaren men inte lyckats få kontakt. Ärendet avslutas utan utredning.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1511-06245-30 CAL
Omvårdnad

Kritisk mot psykiatri

En kvinna ringer och är missnöjd med psykiatri. Hon tycker att det är dålig omvårdnad.

Åtgärd: Informerar om patientnämndens förvaltning

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1511-06273-34 ARN
Vård och behandling

Behandling

En anhörig till ung vuxen son har synpunkter på de frågor som psykolog vid en psykiatrisk mottagning ställde till sonen. Denna frågade om sonen hade självmordstankar vilket han uppgav skedde dagligen men var inte i det stadiet då han funderar på metoder. Psykologen svarar att när man mår så dåligt måste det kännas skönt att veta att det finns en utväg. Hon upprepade detta två gånger eftersom sonen inte trodde att han uppfattat rätt. Modern anser att detta är grovt tjänstefel även om avsikten inte var att uppmuntra till självmord men det var detta som sonen hörde.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1511-06498-57 HEG
Patientjournal och sekretess

Önskar införa avvikande mening i journal

En man har flera gånger utan framgång bett att få infört sin avvikande mening om det som står i journalen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1511-06539-64 JMM
Omvårdnad

Illa bemött och behandlad

En kvinna upplevde sig illa behandlad på den psykiatriska avdelningen. Hon fick inte sova då personalen ideligen var där och kollade henne, och hon riskerade smittas ned av medpatienters förkylningar och annat. Information försvann, och de som skulle vårdplanera med henne kände inte igen henne.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vård

V1511-06553-57 HEG
Kommunikation

Förvaltare fick ingen information om hemgång

Förvaltare framför synpunkter på att personal på en psykiatrisk slutenvårdsavdelning inte informerade henne inför hennes klients hemgång. Anmälaren uppmärksammade att det hastigt försvann en massa pengar från sin klients bankkonto, klienten hade varit på permission utan förvaltarens vetskap.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vårdV1512-06673-34 ARN
Vård och behandling

Behandling

En man har invändningar mot den behandling denne har fått under 2,5 års tid. Mannen önskar en kortare telefonkontakt med enhetschef men denna har inte hört av sig för att säkerställa att han blir kallad till den nya specialistmottagningen efter omorganisationen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vårdV1512-06861-34 ARN
Patientjournal och sekretess

Sekretessbrott

En man har synpunkter på att en mentalskötare har läckt sekretessinformation till en syster och då talat om mannens mäende. Skötaren är bekant med systemen. En sjuksköterska har också läckt information om mannen till systemen. I journalen framgår det att full sekretess råder förutom till anmälarens fru.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vårdV1512-06975-44 STE
Organisation och tillgänglighet

Bristande tillgänglighet

En mor skriver för sin son. Sonen har haft möjlighet att ha tät kontakt med sin specialist under många år men när denne slutade kunde den nya läkaren inte fortsätta med samma täta kontakt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vårdV1512-07088-34 ARN
Vård och behandling

Fel diagnos/fel läkemedel

En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk mottagning ställt fel diagnos och gav henne ett läkemedel som påverkade hela hennes sociala situation. Hon gick upp 10 kg under de första månaderna men ingen förbättring i måendet. Hon klarade inte varken studier eller arbete under perioder och var då sjukskriven. Kvinnan blev tillsagd att byta arbete och hela livet blev styrt av diagnosen. Hon bad om samtalsstöd men blev nekad detta. Kvinnan bad om en second opinion vid en annan psykiatrisk klinik där man konstaterade att hon inte alls hade den diagnos som var uppgiven. Hon avslutade medicinering och ordnade privat samtalsstöd och började må allt bättre och anser nu att psykiatrin berövat henne 6 år på grund av felaktig och uteblivne hjälp.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Psykiatrisk vårdV1512-07116-64 JMM
Kommunikation

Kränkande bemötande

En man bemöttes kränkande av psykologen på den psykiatriska mottagningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Psykiatrisk vård**V1512-07145-42 JER
Vård och behandling

Fel mediciner i dosetten

En man vårdas vid psykiatrisk öppenvårdsmottagning och får mediciner delade i dosetten. Vid flera tillfällen har dosetten varit feldelad eller mediciner saknats. Anhöriga kontaktade mottagningen för att reda ut händelsen men sköterskan lade på luren i örat. Hade medicinerna funnits kvar i bostaden hade anhöriga kunnat rätta till felet själva.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Psykiatrisk vård**V1512-07148-42 JER
Vårdansvar

Brister i vårdplanering

En kvinna har vårdats vid psykiatrisk öppenvårdsmottagning sedan många år och har inte fått den vård hon lovats. Vårdplan saknas.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Enligt överenskommelse med anmälaren överlämnas ärendet i befintligt skick till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Psykiatrisk vård**V1512-06960-34 ARN
Vård och behandling

Utredning

En förälder har synpunkter på att dotter inte får en neuropsykiatrisk utredning. Dottern började må riktigt dåligt när hon gick i årskurs 7. Ständiga konflikter och bråk. Föräldrarna såg att dottern hade ett normbrytande beteende. Skolan ordnade ett åtgärdsprogram men inget hjälpte. Vid ett möte med skola och socialtjänst i början av 2015 ansåg representant från BUP att familjen ska stabiliseras och allt annat avfärdas. Modern skriver till BUP och ber om en utredning innan dottern börjar gymnasiet. Till slut accepteras en utredning och beslutet togs i mars-15 men fortfarande i början av december har inget gjorts.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Psykiatrisk vård**V1511-06504-57 HEG
Vård och behandling

Tvångsvårdad vill byta läkare

En kvinna som tvångsvårdas inom psykiatri önskar byta läkare, hon har inget förtroende för henne. Hon vill också byta avdelning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Psykiatrisk vård**V1511-06551-58 CRE
Ekonomi

Önskar ersättning för behandlingsskador

En man framför att han blivit skadad av den behandling han fått vid sin kontakt med sjukvården för 50 år sedan. Han önskar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om att det inte är möjligt att få skadestånd 50 år efter behandlingen. Ärendet avslutas hos förvaltningen utan utredning.

**Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1512-06684-57 HEG
Omvårdnad

Förlorade persedlar vid flytt

En man vistades i rättspsykiatrisk vård, han förflyttades till annan vård. Kvar på avdelningen blev personliga tillhörigheter som inte kom med. Mannens mamma framförde synpunkter och fick information om att hon fick komma och hämta dessa. Detta är svårt då hon bor på annat håll i Sverige.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1511-06059-58 CRE
Vård och behandling

Utebliven behandling resulterade i ohälsa

En kvinna framför att läkare på en psykiatrisk mottagning inte skrivit ut överenskommen behandling. Hon kontaktade mottagningen ett flertal gånger gällande utebliven behandling men inget hände. När hon slutligen fick tag på läkaren och berättade att hon mätte mycket dåligt psykiskt på grund av utebliven behandling, kom mobila teamet hem till henne och hotade med polishämtning om hon inte accepterade vård. Detta var en mycket skrämmande upplevelse för anmälaren och hon klandrar läkaren för hela händelseförloppet.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1511-06141-34 ARN
Kommunikation

Ej lyssnad till vid behandling av anorexi

En kvinna och andra patienter som behandlas för anorexi framför att hon inte bli lyssnad till och att personalen bidrar till ett hon som patient känner sig förminskad.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**

V1511-06168-42 JER
Organisation och
tillgänglighet

Brister i medicinering och tillgänglighet

En man vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och påbörjade medicinering med ett nytt preparat. Efter en tid mätte han inte väl och önskad kontakt med behandlingsansvarig läkare för justering av dosen eller för att avsluta behandlingen. Mannen sökte mottagningen både på telefon och via Mina vårdkontakter utan att lyckas. Tillslut fick han kontakt via Mina vårdkontakter och justering gjordes. Senare insjuknade mannen och vårdades på akutpsykiatrisk mottagning. Mannen har även sökt verksamhetschefen men denna har fortfarande inte återkommit. Efter en tid avslutade han medicineringen på egen hand.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1511-06193-49 HAP Kommunikation	Otrevligt svar Nästrående vände sig till beroendemottagning med allmänna frågor om missbruk utifrån det att hon har barn tillsammans med man som får vård vid beroendevården. I svaret skrev personal att anmälaren inte var hans mamma. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1511-06409-34 ARN Administrativ hantering	Lång väntan på utlovat intyg. En anhörig till kvinna har synpunkter på att ett utlovat intyg till socialtjänsten som avser behov av skyddat boende dröjer. Verksamhetschef vid psykiatrisk klinik hade lovat att ombesörja detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1511-06517-64 JMM Organisation och tillgänglighet	Bristande kontinuitet En kvinna upplevde att det saknades ordning och reda och kontinuitet på den psykiatriska mottagningen. Hon fick träffa nya läkare varje gång hon gjorde besök, och de visste aldrig vad läkaren innan hade gjort eller tänkt. Hon behövde en psykoterapeutisk kontakt vid sidan om medicineringen men fick aldrig detta på grund av resursbrister. Recepten skrevs ofta för sent så det blev glapp i medicineringen varje månad. Åtgärd: Handläggning pågår
Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1511-06602-34 ARN Organisation och tillgänglighet	Bristar i valfriheten En kvinna som önskade byta psykiatrisk mottagningen fick inte någon remiss till den nya mottagningen. Hon har heller inte fått önskad behandling. Önskar nu få bli remitterad till annan klinik då hon tappat förtroendet för denna vårdgivare. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1512-06627-64 JMM Kommunikation	Fel information om journaländringar En kvinna ville ändra i sin journal på den psykiatriska verksamheten. Man ändrade utifrån vad man kom överens om, men kvinnan upptäckte sedan att tidigare text var möjlig att läsa. Hon klagade på detta och fick information att man skulle se till att ta bort texten. Detta visade sig senare inte vara möjligt, och kvinnan hänvisades till Inspektionen för vård och omsorg. Kvinnan var missnöjd med att hon inte fick rätt information från början. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1512-06633-34 ARN Vård och behandling	Saknar utredning En man har kontakt med en psykiatrisk mottagning och har nekats vidare utredning fast det finns misstanke om att han skulle ha autism. Mannen tror att det har och göra med att han är äldre, känner sig diskriminerad. Åtgärd: Handläggning pågår. Brister i bemötande
Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1512-06682-55 SKA Kommunikation	En man framför brister i bemötande i samband med att han ville tala med en läkare som fört hans journal. Kliniken vägrar låta mannen få kontakt med denna läkare då han önskar diskutera innehållet i journalen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1512-06793-34 ARN Kommunikation	Ovänligt bemötande i telefon En man kontaktade sin psykiatriska mottagning och bemöttes mycket ovänligt av sköterskan som svarade i telefon. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1512-06835-34 ARN Organisation och tillgänglighet	Svårt att få tid till läkare och terapeut En kvinna har synpunkter på att hennes terapeut vid en psykiatrisk mottagning bokar av planerade besök. Under hösten har de träffats endast en gång. Även hennes läkartid har avbokats. Hon har behov av medicin och har framfört detta till chef för mottagning men denne hör inte av sig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1512-06850-62 MEL Vårdansvar	Bristande samverkan, får ingen kuratorskontakt En kvinna har synpunkter på att man vid en psykiatrisk mottagning brister i sin samverkan med kommunen och att hon inte får någon kuratorskontakt vid mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1512-06939-58 CRE Kommunikation	Brister i bemötande och i uppföljning En man framför synpunkter på att personal på en psykiatrisk mottagning brustit i bemötandet gentemot honom och att de hotat honom. De har även brustit i att informera honom och i att följa upp hans medicinering. Mannen vill byta läkare och även bli remitterad till annan mottagning gällande beroendevården. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1512-07036-64 JMM Vård och behandling	Problem med intyg En kvinna har problem med intyg från den psykiatriska mottagningen. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1512-07048-42 JER Vård och behandling	Ingen utvärdering av medicinering, saknar vårdplan En man vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och har synpunkter på brister i utvärdering av nyligen påbörjad medicinering samt brister i vårdplanen. Mannen har träffat läkaren två gånger på ett år. Det är också svårt att få kontakt med personalen. Mannen mår i dag sämre än när han skrevs in på mottagningen. Han vill bli tagen på allvar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1511-06071-57 HEG Omvårdnad	Bristande omvårdnad i rättspsykiatri En man vistades under tvångsvård på rättspsykiatrisk slutenvårdsavdelning. Han menade att personalen hade dålig uppsikt över patienterna, de spelade kort och var inte uppmärksamma. Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som menade att de anklagelser som anmälaren framförde var av allvarlig karaktär och föranledde en utredning. Anmälan har diskuterats med personal och ledning på avdelningen. 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.
Telefon -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1511-06401-49 HAP Vård och behandling	Fel diagnos och bedömning Anmälaren anser att läkaren vid beroendemottagningen anger fel diagnos och att psykologen som genomfört en utredning gjorde bedömningen utifrån inaktuella förhållanden. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1511-06087-58 CRE Organisation och tillgänglighet	Brister i tillgänglighet, önskar samtalskontakt En anhörig framför synpunkter på brister i tillgänglighet på en psykiatrisk mottagning. Patienten önskar samtalskontakt men får inget besked om detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Psykiatrisk vård V1511-06127-34 ARN Vård och behandling	Avbruten behandling En anhörig till ung vuxen man önskar ersättning för kostnader i samband privat terapi. Mannen fick en psykisk diagnos och påbörjade efter lång väntan en kognitiv beteendeterapi. Efter ett par gånger slutade terapeuten sin anställning och mannen

blev utan behandling. Då det inte fanns någon ersättare ordnande anhörig en privat terapeut. Nu önskar anmälaren få ersättning från vårdgivaren för utebliven behandling.

Åtgärd: Anhörig har fått information om patientnämndes uppdrag och verksamhet samt om patientförsäkringen. Denna har även informerats om behov av fullmakt då son är vuxen. Då anhörig inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

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

V1511-06128-34 ARN
Vård och behandling

Nekas behandling

En kvinna har synpunkter på att hon inte får adekvat behandling för sin ätstörning samtidigt som hon är i behov av psykiatrisk vård. Ansvaret för vården har bollats fram och tillbaka mellan ätstörningsklinik och psykiatrisk vård. Den psykiska ohälsan förhindrar en lyckad ätstörningsbehandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

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

V1511-06157-34 ARN
Patientjournal och sekretess

Nekas patientjournal

En kvinna har synpunkter på att en psykiatrisk mottagning begärde en handräckning och även att hon tror att ett mobilt team hade sökt henne när hon var ute och rastade hunden. Kvinnan har varit i kontakt med vårdgivaren men inte fått ut vare sig journalhandling eller information om vem eller vilka som besökt henne eller vem som begärt handräckning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

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

V1511-06340-34 ARN
Patientjournal och sekretess

Journalkopia

En kvinna har begärt att få ut sin journal men misslyckats.

Åtgärd: Handläggning pågår.

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

V1511-06448-42 JER
Vård och behandling

Nekad medicinering och sjukintyg

En kvinna vårdas på beroendemottagning och har medicinerat med olika antidepressiva, lugnande och stabiliserande mediciner. Drogtestet var positivt och läkaren avslutade då all medicinering och hon nekades sjukskrivning. Anmälaren tycker inte det gått rätt till och undrar vad hon har för rättigheter.

Åtgärd: Handläggning pågår.

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

V1511-06472-64 JMM
Kommunikation

Fick felaktig information

En man som bland annat var i trängande behov av insatser från socialtjänsten och hälso- och sjukvården hörde vid ett tillfälle av sig till den psykiatriska akutmottagningen per telefon. Där talade man om att man skulle skicka en taxi för transport till mottagningen, men man skickade i stället polisen, vilket skrämde mannen så att han flydde ut i skogen.

Åtgärd: Förvaltningen har i telefonsamtal med anmälaren

klargjort att vi inte har till uppdrag att utreda frågor som rör socialtjänstinsatser, samt att vi inte kan utreda hälso- och sjukvårdsfrågor samtidigt som Inspektionen för vård och omsorg, dit anmälan också skickats, gör det. Ärendet avslutas utan vidare utredning på förvaltningen.

**E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**
V1511-06500-34 ARN
Vård och behandling

Utredning

En man har fått vänta länge för att en neuropsykiatrisk utredning ska bli klar. Den psykiatriska kliniken vägrar att svara på varför det tar så lång tid. Någon inledande behandling eller egentligt stöd, åtminstone inte i förhållande till den preliminära diagnosen, har han heller inte fått.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**
V1512-06675-34 ARN
Vård och behandling

Önskar utredning

En kvinna har synpunkter på att hon inte får adekvat behandling och utredning vid en psykiatrisk mottagning. Hon saknar samordning kring vården då det gäller hennes ätstörning. Hon har bollats mellan ätstörningsklinik och psykiatrisk vård. Den psykiska ohälsan förhindrar en lyckad ätstörningsbehandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**
V1512-06982-34 ARN
Kommunikation

Bemötande

En anhörig följde med sin far till en psykiatrisk mottagning eftersom han tidigare upplevt att kurator förminskat hans problematik. Dotter var med i rummet och upplevde att fadern blev arrogant bemött vilket medförde att hon påpekade detta för kuratorn. Denna blev rasande och påpekade med en raljerande ton att hon inte gillade att dottern ifrågasatte henne och förstörde behandlingsmetoden. Dotter har talat med enhetschef om denna händelse.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**
V1512-07037-64 JMM
Vård och behandling

Hänvisas hit och dit

En man hänvisades från den ena psykiatriska verksamheten till den andra och fick inte den behövda hjälpen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård**
V1512-07087-34 ARN
Vård och behandling

Behandling

En kvinna har synpunkter på att hon under en längre tid, vid en psykiatrisk mottagning, fått såväl felaktig diagnos som medicinering samt blivit hånad av läkare. Hon har inte heller fått något riktigt stöd i samband med ny diagnos. Anmälaren är också upprörd över att läkare ringt och meddelat att en anmälan skickats till socialtjänsten då kvinnan uppgivit att hon varit arg på sitt barn.

Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse
Psykiatrisk vård
 V1512-06919-34 ARN
 Vårdansvar

Vårdplan saknas

En anhörig till minderårigt barn har synpunkter på att man inte får någon vårdplan inom barn- och ungdomspsykiatriska kliniken. Även tillitsfulla möten med läkare saknas.

Åtgärd: Handläggning pågår.

GERIATRIK

Skrivelse
Geriatrisk
 V1511-06061-42 JER
 Omvårdnad

Påverkad av medicin, fallskada, infektion

En man vårdades på geriatrisk klinik på grund av benfrakturer och urinvägsinfektion efter att ha haft urinkateter. Mannen fick stark smärtstillande medicin och blev förvirrad. Sängen saknade grindar och han tog sig ur sängen och föll och fick ytterligare frakturer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse
Geriatrisk
 V1512-06665-44 STE
 Omvårdnad

Bristande omvårdnad

En kvinna kontaktar efter att ha fallit på en geriatrisk klinik. Kvinnan anser att personalen i förebyggande syfte skulle ha dragit upp sänggrindarna. Kvinnan fick ett brott på armbågen vid fallet.

Åtgärd: I telefonsamtal med anmälaren framgår att anmälan gjorts även till Inspektionen för vård och omsorg och till patientförsäkringen. Samtal med familjen har genomförts på den geriatriska kliniken. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse
Geriatrisk
 V1511-06316-44 STE
 Kommunikation

Brister i bemötande

Anmälaren är kritisk till hur hon bemöttes av personal från ASIH-teamet när hennes mor vårdades den sista tiden i hemmet. Hon framför också flera brister i omhändertagande och behandling under vårdtiden. Anmälaren har varit i kontakt med verksamheten och upplever att de slätar över alla händelser som hon har framfört synpunkter på.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse
Geriatrisk
 V1511-06355-44 STE
 Patientjournal och sekretess

Journalfråga

En man kontaktar då han försökt få ut sina journaler från en geriatrisk klinik men vägrats detta. Mannen hade fått en diagnos som gjorde att han skulle avstå från att köra bil vilket han hade svårt att acceptera då han inte själv såg några svårigheter med detta.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Geriatrisk**V1511-06392-49 HAP
Vård och behandling

Följde inte upp symptom

Enligt anmälaren följde personalen vid geriatriska avdelningen inte upp symptom på stroke hos patienten. Det visade sig senare att patienten hade stroke.

Åtgärd: Handläggning pågår.

KOMMUNAL VÅRD**Telefon -> Skrivelse
Kommunal vård**V1511-06292-44 STE
Omvårdnad

Bristande omvårdnad

En man fick mycket bristfällig vård och omsorg på det kommunala omvårdnadsboendet. När han lades in på akutsjukhus ansåg de att bristerna borde anmälas.

Åtgärd: Handläggning pågår.

TANDVÅRD**E-post -> Skrivelse
Tandvård**V1511-06276-57 HEG
Ekonomi

Höga kostnader för tandläkare

En kvinna har fått fakturor på höga kostnader hos tandläkare. Kvinnan ifrågasätter vad tandläkaren gjort för åtgärder.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**V1511-06467-28 ROS
Vård och behandling

Synpunkter på behandling

En kvinna har synpunkter på sin far som bor på ett sjukhem. Företaget som driver tandvård och som kommer med mobil enhet till sjukhemmet kom till fadern på oanmält besök. Fadern är sängliggande och så pass sjuk att han inte själv kan ringa på alarmklocka. Tandläkaren tar bort två tänder på grund av karies. Kort därefter finner vårdpersonalen fadern blödande ur näsa och mun, helt okontaktbar och ambulans larmas och förs till akutsjukhus. Där konstaterades en allvarlig blodförgiftning från tidigare urinvägsinfektioner. Kvinnan ifrågasätter den behandling fadern fått. Det har aldrig framkommit att han haft ont i sina tänder, varken till personal eller familj, och kvinnan anser att det var omdömeslöst att göra ett sådant ingrepp på en svårt sjuk man, som har svårt att kommunicera.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**V1512-06647-28 ROS
Kommunikation

Nonchalant och otrevligt bemötande

En kvinna är under behandling för att få en delprotes. Kvinnan som har viss funktionsnedsättning är orolig över att inte kunna få på och av den tandprotes som är under utprovning.

	<p>När hon framför sina frågor upplever hon att tandläkaren nonchalerar hennes oro och istället blir otrevlig. Kvinnan känner sig illa till mods.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>E-post -> Skrivelse Tandvård V1512-06649-28 ROS Vård och behandling</p>	<p>Ersättning för felbehandling</p> <p>En kvinna fick besvär i en tand efter en akut rensning av en tandrot. Hon kontaktade mottagningen och förklarade sitt tillstånd och fick utskrivet antibiotika. Dagen efter kontaktade hon åter mottagningen och önskade få träffa en specialisttandläkare. Hon fick då en tid bokad tre dagar senare. Samma dag avbokades tiden. Hon anser att mottagningen inte tagit sitt ansvar för att lösa problemet och önskar ersättning för det inträffade.</p> <p>Åtgärd: Kontakt med anmälaren. Hon har blivit erbjuden ett besök hos specialisttandläkaren. Hon har även blivit erbjuden 7 000 kronor som goodwill. Ärendet avslutas.</p>
<p>Skrivelse Tandvård V1511-06410-28 ROS Ekonomi</p>	<p>Kan inte betala för föreslagen tandvård</p> <p>En kvinna är missnöjd med den tandvård hon fått. Hon har nu fått ytterligare ett kostnadsförslag för fortsatt behandling, men har inte möjlighet att betala mer.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>Skrivelse Tandvård V1512-06697-28 ROS Kommunikation</p>	<p>Otrevligt bemötande, ersättning</p> <p>En man har synpunkter på hur han blivit bemött på en tandvårdsmottagning. För att han ska få upprättelse kräver han att mottagningen betalar tillbaka det belopp som han betalat för utförd behandling, cirka 2 200 kronor.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>Skrivelse Tandvård V1512-06754-28 ROS Vård och behandling</p>	<p>Ofullständig tandvård</p> <p>En kvinna som under lång tid haft en svår hjärtsjukdom anser inte att hon fått den tandvård hon varit berättigad till. Det kvarstår besvär som är i behov av åtgärd, men hon har en skuld som hon har svårt att betala.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>Skrivelse Tandvård V1512-06918-28 ROS Ekonomi</p>	<p>Nekad landstingsfinansierad tandvård</p> <p>En kvinna med sällsynt diagnos undrar varför hon får avslag vid ansökan om F-kort inom landstinget.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>

Telefon -> Skrivelse Tandvård V1511-06015-28 ROS Vård och behandling	Ofullständig tandbehandling En kvinna har gått med en provisorisk lagning sedan januari 2015. Tandens ska rotbehandlas, men behandlingen påbörjas aldrig. Kvinnan går med tandvärk och öronvärk som hon tror orsakas av den trasiga tanden. Nu har hon uppsökt mottagningen akut, men fick en tandkräm ordinerad istället för behandling. Hon undrar varför inte behandling sätts igång. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Tandvård V1511-06222-28 ROS Ekonomi	Dubbeldebiterad för ofullständig behandling En man besökte tandvården för att ta bort tandsten. Efter några dagar kontaktade han åter mottagningen då han hade kvarstående besvär, men då de inte kunde erbjuda någon tid fick han uppsöka en annan mottagning. Där upptäckte tandläkaren att det fanns tandsten kvar och skrapade bort kvarvarande tandsten. Mannen har synpunkter på att han blivit debiterad två gånger på grund av ofullständig behandling vid det första besöket. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Tandvård V1511-06595-28 ROS Kommunikation	Synpunkter på bemötande och behandling Anmälaren framför att hon upplevt sig oförskämt behandlad utan anledning. Kvinnan har efterfrågat besked om eventuell behandling och kostnadsförslag. Hon framför att undersökningar och röntgen gjorts men utan att man informerat henne om vad man kommit fram till rörande hennes behov av tandvård. Kvinnan har kontaktats av chefen vid mottagningen som hon upplevde avvisande och krävande. Därutöver har utlovad remiss inte skickats och överenskomna telefonkontakter inte tagits. Anmälaren ifrågasätter också väntetid till specialisttandvård på sjukhus som hon fått först om åtta månader. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Tandvård V1511-06298-28 ROS Vård och behandling	Bristande behandling En kvinna fick tandimplantat för några år sedan. Hon har haft problem med implantatet från första början. Hon har påtalat detta för tandläkaren som påstår att det "sitter mellan öronen" på kvinnan. Implantatet är dock inte korrekt utfört enligt kvinnan. Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Tandvård**V1512-06695-28 ROS
Vård och behandling

Missad diagnos

En kvinna som behandlats under flera år vid en tandvårdsmottagning framför att man inte upptäckt att kvinnan hade karies. Kvinnan besökte då en annan mottagning och fick även där samma besked. Vid besök på ytterligare en mottagning fick kvinnan besked om att hon hade karies. Kvinnan är mycket kritisk till att detta inte upptäckts tidigare. Tandens är i ett så dåligt skick att den måste tas bort.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om patientförsäkringen löf. Anmälaren har därefter inte återkommit varför ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**V1511-06276-57 HEG
Ekonomi

Höga kostnader för tandläkare

En kvinna har fått fakturor på höga kostnader hos tandläkare. Kvinnan ifrågasätter vad tandläkaren gjort för åtgärder.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**V1511-06467-28 ROS
Vård och behandling

Synpunkter på behandling

En kvinna har synpunkter på sin far som bor på ett sjukhem. Företaget som driver tandvård och som kommer med mobil enhet till sjukhemmet kom till fadern på oanmält besök. Fadern är sängliggande och så pass sjuk att han inte själv kan ringa på alarmklocka. Tandläkaren tar bort två tänder på grund av karies. Kort därefter finner vårdpersonalen fadern blödande ur näsa och mun, helt okontaktbar och ambulans larmas och förs till akutsjukhus. Där konstaterades en allvarlig blodförgiftning från tidigare urinvägsinfektioner. Kvinnan ifrågasätter den behandling fadern fått. Det har aldrig framkommit att han haft ont i sina tänder, varken till personal eller familj, och kvinnan anser att det var omdömeslöst att göra ett sådant ingrepp på en svårt sjuk man, som har svårt att kommunicera.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**V1512-06647-28 ROS
Kommunikation

Nonchalant och otrevligt bemötande

En kvinna är under behandling för att få en delprotes. Kvinnan som har viss funktionsnedsättning är orolig över att inte kunna få på och av den tandprotes som är under utprovning. När hon framför sina frågor upplever hon att tandläkaren nonchalerar hennes oro och istället blir otrevlig. Kvinnan känner sig illa till mods.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Tandvård**V1512-06649-28 ROS
Vård och behandling

Ersättning för felbehandling

En kvinna fick besvär i en tand efter en akut rensning av en tandrot. Hon kontaktade mottagningen och förklarade sitt tillstånd och fick utskrivet antibiotika. Dagen efter kontaktade hon åter mottagningen och önskade få träffa en specialisttandläkare. Hon fick då en tid bokad tre dagar senare. Samma dag avbokades tiden. Hon anser att mottagningen inte tagit sitt ansvar för att lösa problemet och önskar ersättning för det inträffade.

Åtgärd: Kontakt med anmälaren. Hon har blivit erbjuden ett besök hos specialisttandläkaren. Hon har även blivit erbjuden 7 000 kronor som goodwill. Ärendet avslutas.

HABILITERING**E-post -> Skrivelse
Habilitering**V1511-06155-30 CAL
Kommunikation

Får inte teckentolk

En kvinna uppger att hon inte har fått teckentolk vid tre tillfällen.

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

**Skrivelse
Habilitering**V1511-06473-64 JMM
Vård och behandling

Fick vara utan hjälpmedel onödigt länge

En kvinna fick vänta onödigt länge på att få en fungerande permobil genom habiliteringscentret.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Habilitering**V1512-06991-30 CAL
Kommunikation

Problem med uppgradering

En synskadad kvinna ringer gällande att hon inte får hjälp med uppgradering av sin dator som hon har genom syncentralen, vilket gör att hon inte kan kommunicera.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Habilitering**V1511-06155-30 CAL
Kommunikation

Får inte teckentolk

En kvinna uppger att hon inte har fått teckentolk vid tre tillfällen.

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

SPECIALISTVÅRD

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**

V1511-06441-42 JER
Kommunikation

Inte lyssnad till vid medicinering

En man opererade ett knä vid en ortopedisk specialistklinik. Mannen informerade läkaren vid flera tillfällen att han inte tålde antiinflammatoriska preparat och att han hade känslig mage. Trots det förskrevs han detta preparat efter operationen och insjuknade med magsår. Mannen menar att om läkaren lyssnat och förskrivit annan medicin hade komplikationen varit undvikbar.

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

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**

V1511-06474-62 MEL
Kommunikation

Oturellt bemött av läkare

En kvinna besökte en gynekolog och blev efter undersökningen rekommenderad ett läkemedel. När kvinnan ställde frågor om läkemedlet och eventuella biverkningar blev gynekologen mycket otrevlig och började skrika åt kvinnan. Hon uttryckte sig nedsättande och sade bland annat att kvinnan kunde "välja mellan att vara barn och att vara vuxen".

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**

V1512-06807-64 JMM
Vård och behandling

Får inte behandling

En man har synpunkter på att han inte fick adekvat psykiatrisk behandling vid en psykiatrisk specialistmottagning. Han remitterades från ena stället till andra, och tillbaka igen.

Åtgärd: Handläggning pågår

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**

V1511-06174-57 HEG
Vård och behandling

Felbehandlad av ögonläkare

En kvinna genomgick operation av grå starr på båda ögonen och har blivit försämrad efter det. Nu klarar hon sig inte utan glasögon och hon ifrågasätter om operationerna blivit korrekt utförda.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**

V1511-06162-49 HAP
Vård och behandling

Ständiga problem med hörapparater

Anmälaren lånade hörapparater ur landstingets upphandlade utbud. Han ville sedan bli avregistrerad på dessa apparater och lämna tillbaka dem. Mottagningen ville inte låta honom bli avregistrerad på apparaterna.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörda audionomer framgick att anmälaren inte lånat hörapparater ur landstingets upphandlade utbud, att han köpt hörapparater enligt så kallat Fritt val, att anmälaren och audionom tillsammans gjort utprovningar och inställningar av de nya hörapparaterna.

Enligt yttrandet ska anmälaren efter en tid ha uttryckt att han var nöjd med sina nya hörapparater. Emellertid ska anmälaren efter ett halvt år ha påtalat problem med apparaterna. Enligt audionom berodde det på försämrad hörsel. Nya apparater utprovades, men anmälaren var inte tillfreds med dessa. Audionomen justerade därför på nytt de apparater som anmälaren köpt enligt så kallat Fritt val. Anmälaren meddelade senare att han hade svårt att höra sin fru på fyra meters håll, men han avböjde återbesök. Han önskade istället byta mottagning. Eftersom anmälarens hörsel enligt audionomen försämrats hade han rätt till att erhålla nya hörapparater, antingen genom lån ur landstingets upphandlade utbud eller köpa nya enligt Fritt val och då erhålla subvention av landstinget. Anmälaren tog del av yttrandet och framförde att han vid kontakt med annan mottagning fått bättre hjälp att hantera de hörapparater som tidigare orsakade problem, att han nu kan ta del av fler funktioner i apparaterna, att de genom justering gett högre livskvalitet. Ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**

V1512-06742-49 HAP
Vård och behandling

Lång väntan på reparation av hörapparat

Enligt anmälaren är hörapparaten trasig. Han saknar information om hur lång tid det kommer ta att reparera den.

Åtgärd: Förvaltningen upprättade dialog med anmälaren som därefter meddelade att frågan fått sin lösning genom kontakt med berörd hörselmottagning. Ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**

V1512-06645-57 HEG
Vård och behandling

Man fick felaktig behandling av fysioterapeut

En man besökte fysioterapeut för behandling, mannen ifrågasätter om behandlingen gått rätt till. Han fick elektrisk behandling som resulterat i vätskande sår där stimuleringen skedde.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**

V1512-07062-55 SKA
Ekonomi

Synpunkter på 24-timmarsregeln

En kvinna har synpunkter på 24-timmarsregeln och att hon fått en faktura på ett uteblivet besök som hon lämnat återbud till.

Åtgärd: När anmälaren tar kontakt önskar hon få information om regelverket och önskar inte att förvaltningen handlägger ärendet. Kvinnan får information om 24-timmarsregeln. Ärendet avslutas i överenskommelse med kvinnan.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**

V1512-07093-62 MEL
Vård och behandling

Brister under undersökning

En kvinna har synpunkter på misstag som gjordes av en sjuksköterska under en undersökning på en specialistmottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1512-07168-42 JER
Organisation och
tillgänglighet

Utebliven medicinering, tillgänglighet, journal

En kvinna vårdas och medicineras sedan flera år vid smärtmottagning av specialist. Vid behov av receptförnyelse lyckades kvinnan inte komma i kontakt med läkaren. Flera meddelanden lämnades på telefon och brevledes men läkaren återkom aldrig. Efter flera månader hördes läkaren av och meddelade att verksamheten flyttat och kvinnan hänvisades till vårdcentralen för fortsatt handläggning. Kvinnan önskade journalkopior men har inte fått dessa.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1511-06040-52 LÖW
Vård och behandling

Bristande vård och behandling

Ett par sökte vård för sitt barn som hade mycket hög feber och var slö och medvetandepåverkad. Paret har synpunkter på akutmottagningens insatser.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1511-06180-42 JER
Vård och behandling

Medicinerad innan odling, tillgänglighet

En man behandlades mot svamp av hudspecialist och förskrevs behandling med olika salvor utan att ha träffat läkaren, ingen odling togs innan. Efter två veckors medicinering försämrades hudbesvären. Hudprov togs och bedövningen han fick hade inte hunnit verka innan provet togs, smärtan var olidlig. Hela besöket var rörigt, personalen sprang omkring och lämnade honom för att hjälpa någon annan. Han har sökt läkaren men har inte lyckats varför han skrev ett brev som läkaren ännu inte besvarat.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1512-06963-52 LÖW
Vård och behandling

Bristande vård och behandling

En man skulle ta bort en hudförändring. Efter ingreppet sprack såret och mannen blödde en hel del. Detta har medfört flera besök hos sjukvården.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1512-07101-52 LÖW
Kommunikation

Synpunkter på en mottagning

En man blev illa bemött av en sköterska på en specialistmottagning. Han har även fått en felaktig kallelse.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Har även hänvisat till verksamhetschefen. Brev inkommer eventuellt.

**Skrivelse
Specialistvård**V1511-06100-44 STE
Vård och behandling

Bristande utredning

En kvinna skriver om besök hos specialistläkare på grund av lungproblem. Kvinnan fick mycket lite gehör för det hon framförde och ansåg att läkaren feltolkade det hon sade.

Åtgärd: Enligt telefonsamtal med anmälaren har denne nu fått hjälp via en annan vårdgivare och väljer då att avsluta sitt ärende utan åtgärd.

**Skrivelse
Specialistvård**V1511-06485-52 LÖW
Kommunikation

Bristande information o ingrepp

En kvinna skulle opereras för ett navelbräck. Några månader tidigare hade kvinna träffat operatören och bland annat berättat att magmuskulaturen inte gått tillbaka efter tidigare graviditeter. Hon fick då veta att sådana operationer utförs inte på landstingets bekostnad. När det sedan är dags för operationen får kvinna veta att läkare även kommer att operera hennes magmuskulatur. Kvinnan ha då blivit omtöcknad att all medicinering inför operationen och visst inte hur hon skulle regera eller vad hon skulle göra. Rehabiliteringsperioden har varit lång och hon har en del frågor om händelsen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**V1512-06816-55 SKA
Vård och behandling

Brister i behandling och bemötande

En kvinna har synpunkter på bemötande i samband med en handkirurgisk operation. När kvinnan satt i väntrummet kom det en sjuksköterska och frågade högt och tydligt vad hon bär på för smitta. Kvinnan förstod ingenting då hon inte vet om hon bär på någon smitta. Hon framförde också att en läkare som skulle ta bort ett band från hennes hand rev och slet så hon fick mycket ont.

Åtgärd: I yttrande från verksamhetschefen beklagar man det brister som anmälaren framför vad gäller bemötande, integritet och sekretess. Verksamhetschefen riktar också ett tack till anmälaren som tagit sig tid att anmäla dessa brister vilket ger vårdgivaren möjlighet att förbättra sin verksamhet. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon är nöjd och att ärendet kan avslutas.

**Skrivelse
Specialistvård**V1512-06928-42 JER
Vård och behandling

Undersökning gjordes inte

En kvinna undersöktes i tarmen av kirurgspecialist och bedömningen var hemorrojder. Efter någon månad insjuknade kvinnan i stor tarmlödning och akut vård gavs på akutsjukhus. Varför gjordes ingen större undersökning av tarmen så att denna blödning hade upptäckts.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1512-07146-49 HAP
Vård och behandling

För litet ingrepp och fel information

Anmälaren hade en leverfläck som opererades bort och skickades för analys. Det visade sig att opererande läkare tog bort alltför lite vävnad och gav fel information om provsvar, läkaren uppgav att det inte var cancer när det egentliga svaret var att det kunde handla om cancersjukdom.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1511-06020-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer efter fotoperation

En kvinna genomgick en fotoperation i specialistvården. Efter operationen blev tån snedställd och hon fick köpa specialskor och inlägg. Hon är mycket missnöjd med operationen och vill att ortopederna gör om den.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1511-06309-64 JMM
Vård och behandling

Infektion efter operation

En kvinna opererades på specialistkliniken i sitt knä och fick efteråt en behandlingskrävande och svårläkt infektion i såret.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1512-07043-52 LÖW
Vård och behandling

Komplikationer efter ingrepp

En man har synpunkter på behandlingen som han fick i samband med en ryggoperation som lett till komplikationer.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1512-07162-52 LÖW
Vård och behandling

Komplikationer

En ung kvinna har synpunkter på den behandlingen som hon har fått då hon genomgick en ortopedisk operation. Hon genomgick en omoperation och besvären har blivit ännu sämre.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1512-07167-42 JER
Vård och behandling

Brister i medicinering inför operation

En man skulle operera ett knä vid en specialistklinik. Mannen hade tidigare haft trombos i ett ben men trots det gavs ingen proppförebyggande behandling innan operationen. Några dagar efter operation svullnade knät och benet. Mannen sökte akut vård på sjukhus och undersökning visade djup ven trombos. Komplikationen hade varit undvikbar menar mannen och önskar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**V1512-07192-58 CRE
Vård och behandling

Felaktig operation och information

En kvinna framför att hon är missnöjd med att läkaren på en specialistmottagning utfört en felaktig operation på hennes fot. Läkaren har även förklarat att det inte finns mer att göra för patienten. Kvinnan har nu genomgått en operation hos annan vårdgivare med gott resultat och fått besked att den första läkaren missat att en led var skadad. Anmälaren önskar en förklaring och en ursäkt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**V1511-06499-42 JER
Vård och behandling

Avslutad medicinering, läkemedelstudie

En man med prostatacancer avslutade medicineringen med ett preparat då ansvarig urolog vid en specialistklinik menade att behandlingen inte gjorde nytta. Nu har blodvärdet som kontrollerar prostatan stigit och mannen önskar en second opinion.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte ärendet handlagt vid förvaltningen. Ger information om second opinion. Ärendet avslutas.

**Skrivelse
Specialistvård**V1511-06243-57 HEG
Vård och behandling

Medicinsk abort fullföljdes inte

En kvinna genomförde en medicinsk abort hos gynekolog i specialistvården, men lång tid efteråt fortsatte hon att ha blödningar och kraftig smärta i underlivet. Två månader efteråt uppmärksammades att den medicinska aborten inte fullföljts och hon tvingades till en akut skrapning på akutsjukhuset.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientansvarig läkare som beklagade kvinnans besvär. Läkaren missbedömde svaret vid ultraljudsundersökningen och förklarade detta med att det funnits blodkoagler kvar vilket gjorde att läkaren inte såg graviditetsresterna. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon/han accepterat svaret och avslutar ärendet.

**Skrivelse
Specialistvård**V1511-06469-57 HEG
Kommunikation

Patient och make får inga svar från läkare

En man var tillsammans med sin hustru som inte talar svenska hos gynekolog i specialistvård för undersökning. Kvinnan könsstympades som ung och har nu besvär. Gynekologen svarade inte på parets frågor och då journalen lästes fanns många tveksamma skrivningar.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1512-06631-58 CRE
Vård och behandling

Misslyckade operationer, önskar ersättning

En kvinna framför klagomål gällande de två operationer hon genomgått på en gynekologisk specialistmottagning. Kvinnan har stora besvär efter operationerna och anser de misslyckade. Hon önskar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1512-06753-57 HEG
Vård och behandling

Korrekt diagnos fördröjdes

En kvinna gick regelbundet hos gynekolog i specialistvården, hon hade besvär med smärta och blödningar. Läkaren menade att det var normala förhållanden, men vid ett besök på akutsjukhuset konstaterades cancer. Kvinnan är missnöjd med att gynekologen inte ställde rätt diagnos.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1512-06859-42 JER
Vård och behandling

Felmedicinerad, biverkningar

En kvinna sökte vård hos specialist inom gynekologi och förskrevs salva mot utslag i underlivet. Successivt förvärrades symtomen och ny salva förskrevs. Nu förvärrades symtomen. Kvinnan önskar en förklaring.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1512-07021-57 HEG
Vård och behandling

Komplikationer vid behandling för cysta

En kvinna hade rikliga blödningar och kontaktade gynekolog i specialistvården. Han ordinerade läkemedel mot blödningarna och avlägsnade kvinnans spiral. En ytterst kraftig infektion tillstötte, denna uppmärksammades inte förrän kvinnan akut åkte till sjukhus. Hon tvingades till en omfattande bukoperation. Efter detta har hon fått stora besvär med tarmarna troligtvis beroende om ärrvävnad efter operationen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Skrivelse
Specialistvård**

V1512-06632-58 CRE
Vård och behandling

Synpunkter kring utförd operation, komplikationer

En kvinna framför synpunkter på att läkaren på en ögonklinik inte var uppmärksam när hon utförde en ögonoperation. Patienten drabbades av komplikationer och har fortfarande besvär.

Åtgärd: Handläggning pågår.

Skrivelse Specialistvård V1511-06239-58 CRE Patientjournal och sekretess	Felaktiga journalanteckningar, önskar ändring En kvinna framför att hon varit på läkarbesök på en specialistmottagning. När hon nu tagit del av journalanteckningarna från besöken ser hon att det finns felaktigheter. Hon önskar att läkaren korrigerar detta, hon har framfört sina önskemål till läkaren men har inte fått svar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Specialistvård V1512-07164-49 HAP Kommunikation	Bristande information och teknisk kunskap Anmälaren anser att audionomen vid hörselmottagningen ger bristande information om utbudet av landstingets upphandlade hörapparater och att audionomen uppvisar brister i teknisk kunskap om dessa apparater. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Specialistvård V1512-06763-49 HAP Organisation och tillgänglighet	Väntar på behandling trots dokumenterade behov Anmälaren blev remitterad för behandling till mottagning som tar emot patienter med trötthetssyndrom. Remissen var dock ofullständig. Anmälaren åberopar detta remissdatum angående sin plats i väntelistan till behandling mot denna sjukdom vid annan mottagning som tar emot patienter med denna sjukdom. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Specialistvård V1512-06891-58 CRE Administrativ hantering	Brister i remisshantering En mamma framför synpunkter för sonens räkning på brister i remisshanteringen på en rehabiliteringsklinik. Sonen skulle remitteras till hemorten för fortsatt rehabilitering. Det visade sig att utlovad remiss aldrig skickades. Anmälaren ifrågasätter klinikkens remisshanteringsrutiner. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1511-06166-55 SKA Patientjournal och sekretess	Röjt skyddad identitet En man tar kontakt och framför att sjukvården röjt hans skyddade identitet då han fått post hem till sin hemadress. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1511-06541-57 HEG Vård och behandling	Komplikationer efter knäoperation En kvinna har fått komplikationer efter en knäoperation i specialistvården. Knät är rött och varmt, men omfattande provtagning har inte visat någon infektion.

	<p>Åtgärd: Då ärendet kommer att utredas på Inspektionen för vård och omsorg avslutas det i befintligt skick på förvaltningen.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1512-06688-55 SKA Ekonomi</p>	<p>Brister i hantering av frikort</p> <p>En kvinna som skulle på ett läkarbesök hade tagit med sig fel frikort som inte längre gällde. När hon återvände till vårdcentralen med sitt nya frikort vägrade läkaren att återbetala den avgift hon erlagt. Kvinnan framför också att hon fått utskrivet fel läkemedel.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1512-07020-64 JMM Vård och behandling</p>	<p>Komplikation efter operation</p> <p>En man opererades i foten på specialistkliniken och fick sedan långvariga och svåra smärtor. Han undrade om de gjorts något fel vid operationen.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår</p>
<p>Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1512-07049-34 ARN Administrativ hantering</p>	<p>Ofullständiga intyg</p> <p>En kvinna har synpunkter på att en specialistläkare är sen med att skicka intyg till Försäkringskassan. Intygen är också ofullständiga. Kvinnan har även talat med verksamhetschef som inte var så trevlig. Detta har medfört att hon för närvarande inte har någon inkomst. En socialsekreterare uppmanade kvinnan att kontakta patientnämnden.</p> <p>Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1511-06267-52 LÖW Vård och behandling</p>	<p>Bristande vård och behandling</p> <p>En kvinna genomgick en gynekologisk operation och fick information om att höra av sig till mottagningen om hon fick plötsliga buksmärtor. Någon vecka efter operationen får kvinnan svåra buksmärtor och medvetandepåverkan. Hon uppsöker mottagningen tillsammans med sin man. Kvinnan blir undersökt och man konstaterar att en cysta brustit. Kvinnan kan vid undersökningstillfället inte medverka till att klä av sig eller på sig i samband med undersökningen på grund av sänkt medvetande. Efter undersökningen går det ej heller att knäppa kvinnans byxor. Läkaren skriver remiss till sjukhus och tycker att maken kan skjutsa kvinnan till sjukhuset i stället för att tillkalla ambulans. Det visar sig senare att kvinna hade ett utomkvedshavandeskap och hade förlorat stora mängder blod.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>

Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1511-06489-57 HEG Administrativ hantering	Ögonläkare glömde skriva remiss En kvinna utlovades remiss till syncentral, men det glömdes bort och efter ett år är kvinnan ännu inte kallad till besök. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1512-06989-49 HAP Vård och behandling	Biverkningar efter operation Anmälaren genomgick ögonoperation. Nu lider hon av biverkningar av den. Läkaren anser att det inte finns grund för sådant konstaterande. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1511-06016-58 CRE Organisation och tillgänglighet	Sent beslut om inställd operation En pappa framför synpunkter på att sonens operation ställts in med kort varsel. Pappan anser att läkaren kunde meddelat detta tidigare än kvällen innan så de som föräldrar hade sluppit ta ledigt från sina arbeten i onödan. De anser att sonen lidit på grund av den långa väntetiden och de önskar ekonomisk ersättning för sent inställd operation. Åtgärd: Svar har inkommit från berörd läkare på kliniken som beklagar de olägenheter som den inställda operationen orsakat patienten och familjen. Av yttrandet framgår att patientens operation ställdes in med kort varsel på grund av patientens viktuppgång under väntetiden från beslut om operation till aktuellt operationsdatum. Läkaren gjorde bedömningen att det inte var säkert att operera patienten i dagkirurgi utan att operationen skulle genomföras i slutenvården. Han beklagar att vare sig han själv eller annan personal på enheten reagerat tidigare på de uppgifter om vikt och längd som patienten redovisade i hälsodeklarationen inför operationen. Ekonomisk ersättning på grund av sent inställd operation betalas inte ut om operationen ställs in på grund av patientens hälsotillstånd. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, framfört att deras ståndpunkt att de borde blivit meddelade tidigare att operationen inte skulle bli av kvarstår. De anser att sonen lidit på grund av väntetiden. Anmälaren önskar inte inkomma med skriftliga synpunkter, ärendet avslutas i befintligt skick.
Telefon -> Skrivelse Specialistvård V1511-06038-49 HAP Rådgivn/Inform/Hänv	Frågor om avtal gällande hörselvård Anmälaren besökte hörselmottagning som inte var auktoriserad av landstinget. Hörseltester genomfördes och hörapparater beställdes. Eftersom mottagningen inte var auktoriserad av landstinget kunde anmälaren inte där ta del av landstingets subvention av hörapparater som införskaffas enligt så kallat Fritt val som innebär att man köper apparaterna. För att anmälaren skulle kunna ta del av landstingets subvention av hörapparater hänvisade mottagningen till annan mottagning, en mottagning som av landstinget var auktoriserad. Audionomen menade att den

andra mottagningen skulle skriva ut en blankett som skulle utgöra underlag för att erhålla subvention av landstinget.

Åtgärd: Informerade om gällande avtal. Brukaren kan ta del av denna subvention om hen genomgår undersökning vid hörselmottagning som är auktoriserad av landstinget och vid denna undersökning ska audionomen fastställa om brukaren uppfyller de kriterier i sina behov av apparater som landstinget kräver i enlighet med gällande riktlinjer för att utbetalning av subvention ska ske. Undersökningen ska också fastställa att brukaren klarar av att hantera apparaterna som hen erhåller och om hen är kapabel att genomföra ett köp enligt så kallat Fritt Val. Audionomen vid hörselmottagningen kan inte utan undersökning skriva ut blankett för Fritt val, då agerar audionomen i strid med avtalet. Anmälaren tog del av denna information. Ärendet avslutas.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1511-06490-49 HAP
Vård och behandling

Synpunkter på leverans av hörapparat

Enligt anmälaren krånglade en av hans införskaffade hörapparater ständigt. Han ville ha en ny hörapparat.

Åtgärd: När förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren meddelade denne att audionomen justerat apparaterna så att de fungerade utmärkt. Ärendet avslutas.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1512-06995-49 HAP
Ekonomi

Fick betala mycket för hörapparat

En kvinna fick betala flera tusen kronor för sin hörapparat. Det fanns billigare fullgoda alternativ, men det fick hon inte information om.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1512-06868-64 JMM
Ekonomi

Fel avgift för fotvård

En man uppger att han har gått till en fotvårdsspecialist och fått betala 580 kr för att hans remiss hade gått ut. Han fick en ny remiss så det var bara ett glapp på några dagar. Vården vill inte ändra avgiften som vid remiss ska vara 100 kr.

Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren, som samma dag fått besked från verksamheten att han kan stryka fakturan. Detta efter att han talat om att han vänt sig till Patientnämndens förvaltning. Ärendet avslutas utan vidare utredning.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1511-06362-49 HAP
Vård och behandling

Bristande undersökning

Anmälaren hade smärtor i ryggen, magen och höften under ett års tid och hade under denna tid kontakt med specialistläkare. Denne läkare missade att finna den cancer som anmälaren led av genom att underlåta att remittera till röntgen med kontrastvätska. När anmälaren fick ny läkare blev han remitterad till sådan undersökning och diagnosen kunde fastställas.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1511-06367-34 ARN
Patientjournal och
sekretess

Får inte ut journal

En kvinna har haft kontakt med en läkare som har en egen mottagning. Hon har tillskrivit honom vid flera tillfällen för att få ut journal men han har inte svarat. Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har hänvisat till förvaltningen.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**Telefon -> Skrivelse
Specialistvård**

V1512-06848-57 HEG
Kommunikation

Otrevligt bemötande av fysioterapeut

En kvinna besökte fysioterapeut, fick bristfällig kontakt och bemötande. Kvinnan erhöll två återbesökstider, den ena tvingades hon ringa återbud till då hon fått en tid för utredning av andra besvär. Återbudet kom försent och kvinnan fick faktura. Den andra besökstiden var felskriven, den inföll på en lördag, men kvinnan fick faktura även för den. Hon ifrågasätter fysioterapeutens bemötande och faktura för den felaktigt noterade tiden.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**

V1511-06441-42 JER
Kommunikation

Inte lyssnad till vid medicinering

En man opererade ett knä vid en ortopedisk specialistklinik. Mannen informerade läkaren vid flera tillfällen att han inte tålde antiinflammatoriska preparat och att han hade känslig mage. Trots det förskrevs han detta preparat efter operationen och insjuknade med magsår. Mannen menar att om läkaren lyssnat och förskrivit annan medicin hade komplikationen varit undvikbar.

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

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**

V1511-06474-62 MEL
Kommunikation

Otrevligt bemött av läkare

En kvinna besökte en gynekolog och blev efter undersökningen rekommenderad ett läkemedel. När kvinnan ställde frågor om läkemedlet och eventuella biverkningar blev gynekologen mycket otrevlig och började skrika åt kvinnan. Hon uttryckte sig nedsättande och sade bland annat att kvinnan kunde "välja mellan att vara barn och att vara vuxen".

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**
V1512-06807-64 JMM
Vård och behandling

Får inte behandling

En man har synpunkter på att han inte fick adekvat psykiatrisk behandling vid en psykiatrisk specialistmottagning. Han remitterades från ena stället till andra, och tillbaka igen.

Åtgärd: Handläggning pågår

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**
V1511-06174-57 HEG
Vård och behandling

Felbehandlad av ögonläkare

En kvinna genomgick operation av grå starr på båda ögonen och har blivit försämrade efter det. Nu klarar hon sig inte utan glasögon och hon ifrågasätter om operationerna blivit korrekt utförda.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**
V1511-06162-49 HAP
Vård och behandling

Ständiga problem med hörapparater

Anmälaren lånade hörapparater ur landstingets upphandlade utbud. Han ville sedan bli avregistrerad på dessa apparater och lämna tillbaka dem. Mottagningen ville inte låta honom bli avregistrerad på apparaterna.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörda audionomer framgick att anmälaren inte lånat hörapparater ur landstingets upphandlade utbud, att han köpt hörapparater enligt så kallat Fritt val, att anmälaren och audionom tillsammans gjort utprovningar och inställningar av de nya hörapparaterna. Enligt yttrandet ska anmälaren efter en tid ha uttryckt att han var nöjd med sina nya hörapparater. Emellertid ska anmälaren efter ett halvt år ha påtalat problem med apparaterna. Enligt audionom berodde det på försämrade hörsel. Nya apparater utprovades, men anmälaren var inte tillfreds med dessa. Audionomen justerade därför på nytt de apparater som anmälaren köpt enligt så kallat Fritt val. Anmälaren meddelade senare att han hade svårt att höra sin fru på fyra meters håll, men han avböjde återbesök. Han önskade istället byta mottagning. Eftersom anmälarens hörsel enligt audionomen försämrats hade han rätt till att erhålla nya hörapparater, antingen genom lån ur landstingets upphandlade utbud eller köpa nya enligt Fritt val och då erhålla subvention av landstinget. Anmälaren tog del av yttrandet och framförde att han vid kontakt med annan mottagning fått bättre hjälp att hantera de hörapparater som tidigare orsakade problem, att han nu kan ta del av fler funktioner i apparaterna, att de genom justering gett högre livskvalitet. Ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**V1512-06742-49 HAP
Vård och behandling

Lång väntan på reparation av hörapparat

Enligt anmälaren är hörapparaten trasig. Han saknar information om hur lång tid det kommer ta att reparera den.

Åtgärd: Förvaltningen upprättade dialog med anmälaren som därefter meddelade att frågan fått sin lösning genom kontakt med berörd hörselmottagning. Ärendet avslutas.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**V1512-06645-57 HEG
Vård och behandling

Man fick felaktig behandling av fysioterapeut

En man besökte fysioterapeut för behandling, mannen ifrågasätter om behandlingen gått rätt till. Han fick elektrisk behandling som resulterat i vätskande sår där stimuleringen skedde.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**V1512-07062-55 SKA
Ekonomi

Synpunkter på 24-timmarsregeln

En kvinna har synpunkter på 24-timmarsregeln och att hon fått en faktura på ett uteblivet besök som hon lämnat återbud till.

Åtgärd: När anmälaren tar kontakt önskar hon få information om regelverket och önskar inte att förvaltningen handlägger ärendet. Kvinnan får information om 24-timmarsregeln. Ärendet avslutas i överenskommelse med kvinnan.

**E-post -> Skrivelse
Specialistvård**V1512-07093-62 MEL
Vård och behandling

Brister under undersökning

En kvinna har synpunkter på misstag som gjordes av en sjuksköterska under en undersökning på en specialistmottagning.

Åtgärd: Handläggning pågår.

ÖVRIG VÅRD**E-post -> Skrivelse
Övrig vård**V1511-06094-42 JER
Rådgivn/Inform/Hänv

Önskar information om klagomålsverksamheter

Anmälaren önskar information om var en vårdskada kan anmälas.

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

E-post -> Skrivelse Övrig vård V1511-06523-62 MEL Kommunikation	Otrevligt bemött i samtal med sjukvårdsrådgivning En kvinna blev otrevligt bemött när hon ringde till sjukvårdsrådgivningen angående sin dotter och operatören lade på luren i örat på henne. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Övrig vård V1512-06813-57 HEG Kommunikation	Ambulanspersonalens information var felaktig En man med svåra hjärtbesvär sedan tidigare hämtades med ambulans. Personalen menade att mannen var för pigg för att åka ambulans, de lyssnade inte på mannens berättelse om svåra hjärtbesvär. Mannen är besviken eftersom personalens åsikt överrapporterades till personal på akuten och mannen blev ifrågasatt. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse Övrig vård V1512-06926-52 LÖW Rådgivn/Inform/Hänv	Frågor om vårdansvar En kvinna har frågor om vårdansvar mellan olika specialiteter och hennes rättigheter som patient. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Övrig vård V1512-06635-62 MEL Administrativ hantering	Ej fått hjälp av Vårdgarantikansliet En man har synpunkter på att han inte fått hjälp av Vårdgarantikansliet och att han hänvisats tillbaka till det sjukhus där han inte kunnat få vård inom vårdgarantins gräns. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Övrig vård V1512-06725-44 STE Vård och behandling	Bristande vård Anhörig kontaktar om sin mors vård i hemmet av ASIH i samband med svår sjukdom. Vården ifrågasätts. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse Övrig vård V1511-06507-44 STE Vård och behandling	Bristande diagnos och behandling En hustru skriver för sin gravt funktionshindrade make. Maken har stora svårigheter att kommunicera. I flera månader var ögonen fulla av sekret och han öppnade inte ögonen. Hustrun sökte läkarhjälp upprepade gånger från det ASIH-team som maken får hjälp från och får även remiss till specialistsjukhus utan resultat. Det dröjer flera månader innan maken slutligen får adekvat vård vid en specialistmottagning

	<p>Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Framkommer att Inspektionen för vård och omsorg tagit emot anmälan och ärendet är även anmält till patientförsäkringen LÖF. Ärendet vid nämnden avslutas därmed.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse Övrig vård V1512-07133-64 JMM Kommunikation</p>	<p>Illa bemött</p> <p>En kvinna bemöttes illa av ambulanspersonalen när hon skulle föras akut till sjukhuset. Hon fick själv gå ner för alla trappor och fick knappt hjälp in i ambulansen. Väl inne i bilen fick hon inte sitta som hon ville, och personalen sade emot henne. Väl framme på sjukhuset visade det sig att hon led av tarmvred.</p> <p>Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse Övrig vård V1511-06043-49 HAP Organisation och tillgänglighet</p>	<p>Saknar insatser av hjälpmedelscentral</p> <p>Anmälaren har under en längre tid saknat insatser av en hjälpmedelscentral. Utlovade insatser ställs in.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse Övrig vård V1512-06910-62 MEL Kommunikation</p>	<p>Otrevligt bemött av ambulanspersonal</p> <p>En kvinna med gallstensanfall bemöttes ovänligt och nonchalant av ambulanspersonal. Personalen menade att hon skulle resa sig och gå till bilen och vid sjukhuset fick kvinnan gå in själv till mottagningen. Sköterskan menade att hon var uppvarvad och erbjöd transport till psykiatrisk akutmottagning. Kvinnan undrar om det var utbildad personal som arbetade i ambulansen.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>Telefon -> Skrivelse Övrig vård V1512-07100-52 LÖW Övrigt</p>	<p>Skadad vid sjuktransport</p> <p>En kvinna skadades då hon skulle hämtas med trappklättrare.</p> <p>Åtgärd: Handläggning pågår.</p>
<p>E-post -> Skrivelse Övrig vård V1511-06094-42 JER Rådgivn/Inform/Hänv</p>	<p>Önskar information om klagomålsverksamheter</p> <p>Anmälaren önskar information om var en vårdskada kan anmälas.</p> <p>Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.</p>

**E-post -> Skrivelse
Övrig vård**V1511-06523-62 MEL
Kommunikation

Otureligt bemött i samtal med sjukvårdsrådgivning

En kvinna blev otrevligt bemött när hon ringde till sjukvårdsrådgivningen angående sin dotter och operatören lade på luren i örat på henne.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Övrig vård**V1512-06813-57 HEG
Kommunikation

Ambulanspersonalens information var felaktig

En man med svåra hjärtbesvär sedan tidigare hämtades med ambulans. Personalen menade att mannen var för pigg för att åka ambulans, de lyssnade inte på mannens berättelse om svåra hjärtbesvär. Mannen är besviken eftersom personalens åsikt överrapporterades till personal på akuten och mannen blev ifrågasatt.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**E-post -> Skrivelse
Övrig vård**V1512-06926-52 LÖW
Rådgivn/Inform/Hänv

Frågor om vårdansvar

En kvinna har frågor om vårdansvar mellan olika specialiteter och hennes rättigheter som patient.

Åtgärd: Handläggning pågår.