

Bil P 19**V0905-02027-49****Sekretess gällande journaluppgifter**

Anmälaren vill få utrett på vilka grunder personal fått tillgång till hans journal.

Åtgärd: Ärendet togs upp i ett principärende. Patientnämnden ville lyfta problemet för att efterhöra om landstingsstyrelsen skulle kunna se till att påskynda processen för vårdgivare att leva upp till kraven i patientdatalagen. Ett förslag skulle kunna vara att ta fram centrala riktlinjer för landstinget på området. Heltäckande riktlinjer med ett patientperspektiv. Sådana riktlinjer skulle bland annat kunna leda till att patientdatalagens krav tillämpas korrekt och enhetligt i hela landstinget, vilket skulle underlätta för patienterna. Att samtliga vårdgivare inom landstinget följer patientdatalagen och respekterar patientens integritet har stor betydelse för patienters förtroende för vården. Eftersom de flesta redovisade patientnämndsärendena i principärendet rörde Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) undrade nämnden vilka åtgärder SLSO skulle komma att vidta för att leva upp till kraven i patientdatalagen såsom till exempel att i rimlig tid kunna ge godtagbara logglistor till patienterna, i vilka det framgår från vilken vårdenhet och vid vilken tidpunkt någon har tagit del av uppgifterna. Informationen ska även vara utformad på ett sådant sätt att patienten kan göra en bedömning av om åtkomsten har varit befogad eller inte. Vidare ska patienter kunna få begärda spärrar införda inom rimlig tid. SLSO borde även försöka förhindra att personal obehörigen tar del av patientuppgifter. I inkomna återföringar framkom det att dessa brister var till stora delar kända för Landstingsstyrelsens arbetsutskott och att det föranlett ökad aktivitet från landstingsstyrelsen sida samt inskräpvt vikten av att särskilda riktlinjer tas fram enligt plan. Patientnämnden erbjöds att utse en ledamot att vara adjungerad i den arbetsgrupp som tar fram riktlinjer kring patientdatalagen. I SLSO:s återföring framkom det att det finns riktlinjer för att lämna ut logglistor, införandet av spärr och åtkomstkontroll. När det gäller utformningen av logglistorna är SLSO beroende av huvudjournalssystemet och har framfört krav på förbättring så att listorna ska gå att tyda av patienten utan hjälp från ansvarig verksamhetschef. Riktlinjerna för spärr har ändrats så att spärrar införs utan dröjsmål. Varje medarbetares inloggningar kontrolleras minst en gång per år. Eventuella upptäckter av dataintrång ger arbetsrättsliga påföljder och ska polisanmälas. Patientnämnden avslutade principärendet, men beslutade att bevaka inkomna ärenden gällande patientdatalagen för att se om vidtagna åtgärder har lett till önskad effekt.

V0910-04526-49**Blir avvisad av läkare**

Ung kvinna har haft kontakt med läkare vid psykiatrisk mottagning. För två veckor sedan försökte hon ta livet av sig. Efter utskrivning försökte hon komma i kontakt med sin läkare. Hon framförde att hon ville diskutera medicineringen. Han hänvisade till annan mottagning. Kvinnan ville inte byta, varken läkare eller mottagning. Hon försökte på nytt komma i kontakt med läkaren. Via sms hänvisade han henne till den andra mottagningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd överläkare. Han hänvisade kvinnan till den mottagning där hon just hade påbörjat behandling. Vid telefonkontakt med läkare där hade man kommit överens om att kvinnan inte borde anförtros viss medicin med tanke på intoxikationsrisken. Behandlande läkare skrev därför ut annan medicin vilket föranledde att kvinnan tog kontakt med överläkaren för att få önskad medicin. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga synpunkter. Då hon senare trots uppmaning inte avhörtts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1004-01650-28
Bestrider faktura på tandvård

En kvinna har under ett flertal år sagt att hon önskar implantat och ingen protes. Kvinnan blev remitterad till två enheter som kom fram till att implantat inte var att rekommendera. Kvinnan har under 2010 fått implantat insatt av annan vårdgivare, utan några problem. Kvinnan ställer frågan om varför hon inte kunde få implantat flera år tidigare med hänsyn till det lidande det innebär att gå utan tänder, då det drogs ut en tand då och då. Kvinnan bestrider faktura på utlämnad protes.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens VD och berörd klinikchef som beklagar att behandlingen dragit ut på tiden. Detta beror på att många specialister har varit med i utredningen. Man kommer inte att kräva kostnaden för debiterad immediatprotes. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren hänvisats att ta kontakt med klinikchefen för att få besked om den exakta summan som ska återbetalas. Ärendet avslutat på Patientnämnden.

V1005-02304-44
Fallskada på akutsjukhus

En kvinna anmäler att hennes mor föll ur sin säng och slog sig väldigt illa på ett akutsjukhus. Mamman fick en kotfraktur i nacken och ett stort sår i pannan, hon använder nu nackkrage. Personalen hade glömt att dra upp hennes sänggrindar.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från enhetschef och kvalitetssamordnare på kirurgkliniken. De beklagade det inträffade och redogjorde för rutinerna för fallriskbedömningar vid kliniken, Downton, samt bedömning av behov av sänggrindar som görs av sjuksköterska och sjukgymnast. Avvikelser redovisas i avvikelssystemet Alpha Quest. Tjänstgörande sjuksköterska gav sin bild av natten då anmälaren föll och det yttrandet gav anmälaren genmäle på då hon har flera avvikande synpunkter på det som sades där. I efterförloppet gjordes en Lex Maria-anmälan som gav vid handen att patienten bedömts med hög fallrisk men att adekvat behandling och bevakning utförts. Utredningen visade på brister i rutinerna som skulle åtgärdas. Anmälaren har enligt telefonsamtal talat med chefläkaren och även gjort ett besök för att rekonstruera händelsen. Ärendet ligger nu hos andra myndigheter och efter telefonsamtal med anmälaren avslutas ärendet hos nämnden.

V1006-02376-49
Kommer inte i kontakt med vårdpersonal

Närstående kommer inte i kontakt med läkare och kurator vid den psykiatriska avdelningen som patienten vårdas vid med tvång.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare på berörd enhet. Kvinnan har uttryckligen meddelat sekretess mot anhöriga varför ansvarig inte kan bemöta den framförda kritiken och besvara de frågor som anhörig ställt. Han beklagar att anhöriga känner att de inte får ta den del som de önskat men patientens åsikt är tungt vägande i de fall där önskemålen är skilda. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1007-02782-49**Uteblivna remisser vid psykiatri**

Enligt patienten borde behandlaren vid den psykiatriska mottagningen ha remitterat patienten för vidare utredning och till annan behandlare.

Åtgärd: Yttrandena har inhämtats från chefläkare, verksamhetschef och från leg psykolog. Mannen själv anser att han redan för tre år sedan framförde önskemål om att få byta behandlare något som behandlaren inte uppfattat, vilket beklagas. Om mannen önskar en fördjupad genomgång av journalen så kan den ske inom SLSO eller hellre hos nuvarande vårdgivare vilket skulle kunna bidra till bättre kunskap om mannen och också ge honom möjlighet att diskutera närliggande frågor. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1007-02799-28**Bemötande av barn**

Femårig dotter ramlar och skadar tandköttet över framtänderna och modern uppsöker Folktandvården. Behandlingen påbörjas av tandläkaren utan att första informera modern och dottern om vad som ska hända. Dottern skriker när såret tvättas med sprit och blir helt hysterisk när tandläkaren håller fast henne för att kunna ge bedövning, fyra till fem injektioner gavs. Tandläkaren lyckas inte att fullfölja behandlingen och dottern remitteras till barnspecialist. Där genomgick dottern undersökningen utan protester då hon fick förklarat för sig vad de planerade att göra med henne. Modern ifrågasätter det opedagogiska bemötandet av barn.

Åtgärd: Yttrandena har inhämtats från Folktandvårdens VD och från berörd klinikchef som beklagar händelsen. Klinikchefen har tagit till sig av kritiken och kommer att arbeta med personalgruppen för att förbättra bemötandet av barn. Kliniken kommer i framtiden ha alternativ bedövningssalva som komplement till bedövningsspray. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1007-02814-49**Söker orsaker till polishandräckning och hembesök**

Patienten söker orsaker till att psykiatri begärde polishandräckning och gjorde hembesök hos patienten.

Åtgärd: Yttrandena har inhämtats från verksamhetschef. Polishandräckning enligt § 47 LPT var utfärdat. Hembesök från enheten sker alltid med två personer. Vid senare telefonkontakt har kvinnan meddelat att hon träffat ansvariga läkare och gått igenom händelsen. Ärendet avslutat enligt överenskommelse med kvinnan.

V1009-03628-49**Ofullständig utredning**

Patient och närstående saknar fullständig utredning vid den psykiatriska mottagningen, alltför många av patientens besvär förklaras av diagnosen, patienten och de närstående anser att denna psykiatri förklaring är en alltför snäv tolkning av patientens svårigheter.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig överläkare. Delar av mannens problematik har behandlats såväl farmakologiskt som psykologiskt och enligt journaluppgifter med gott resultat. Den aktuella situationen inbegriper en

kontinuerlig farmakologisk behandling, en fast vårdkontakt i form av kurator och planeringsarbete i samverkan med kommunen för socialt stöd och adekvat verksamhet. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1009-03844-50**Får ej hjälp med smärtproblematik**

En kvinna som för två år sedan fick yrsel och smärta i benen blev sämre och sämre och kunde till slut inte gå. Först två år senare fick hon diagnosen CRPS. Kvinnan är utskriven till hemmet men situationen är ohållbar på grund av smärtan. Smärtan i benen är konstant och fötterna är svullna. Beröring med tex kläder ökar smärtan. Hon går med rollator och är i behov av hjälp med personlig hygien och vardagliga sysslor. Vården menar att hon inte kan få en blockad på grund av för stor smärta. Detta är dock gjort utan effekt. Ryggmärgsstimulering kan inte erbjudas då kvoten är fylld.

Åtgärd: I inkomna yttranden framkommer att den behandling med blockad som eventuellt kan ge kvinnan smärtlindring idag görs på barn. De inväntar besked om de får behandla även vuxna. Ett sammanhållet smärtcenter för omhändertagande av både barn och vuxna kommer att färdigställas till sommaren 2011. Genomförda utredningar har inte kunnat påvisa neurologisk åtgärdbar bakomliggande sjukdom. Smärtlindring har inte kunnat ges då ingen sådan står till buds. Förutom blockad av autonoma nervsystemet är KBT och ryggmärgsstimulator en behandlingsmetod vid CRPS. Anmälaren avsåg att inkomma med genmäle. Men då anmälaren inte hörts av avslutar nämnden ärendet.

V1009-03847-12**Förkommet ID-kort på akuten**

Kvinna ringde angående sin morfar vars legitimation förkommen på akuten. Han åkte in med ambulans och legitimationen försvann efter registreringen.

Åtgärd: Då det inte går att nå anmälaren avslutas ärendet utan åtgärd.

V1009-03897-49**Valfrihet**

Patienten uppger att kliniken vill att patienten byter behandlare på grund av sin boendeadress.

Åtgärd: Yttranden har inhämtas från enhetschef på berörd enhet och från enhetschef på psykiatrienheten HSN förvaltning. Enligt regelverket kan en patient inte tvingas bort från en vårdgivare. Berörd vårdenhet har möjlighet att överlåta ansvaret för vissa vårdinsatser till annan vårdgivare som t.ex. hembesök. Om en överenskommelse med kvinnan om byte av vårdgivare inte kan nås så gäller berörd vårdgivares ansvar enligt § 5a i valfrihetsreglerna det vill säga ansvar för alla vårdinsatser som tillhör uppdraget, planerade och akuta hembesök eller besök på annan plats samt slutna vård. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1009-03965-28**Ifrågasätter faktura**

En kvinna ifrågasätter den faktura hon erhållit från Folktandvården. Kvinnan har besökt mottagningen vid två tillfällen och betalat kontant efter varje besök. Efter tre månader får hon hem en faktura på 707 kronor utan förklaring.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens VD och från berörd klinikchef. Vid kallelsetillfället informerades kvinnan om att kostnaden skulle uppgå till ca 3000 kr. Efter avslutat besök konstaterades en kvarvarande skuld från inregistreringsbesöket varför man skickade en faktura på resterande belopp. Slutsumman blev ca 2000 kr inklusive resterande 707 kronor. Anmälaren inkom med genmäle och därefter har klinikchefen krediterat den sista fakturan. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1009-03973-44**Fel diagnos**

En äldre dam med svåra magsmärtor uppsökte sin vårdcentral och ordinerades laxering. Dagen efter tvingades hon uppsöka en närakut där hon rekommenderades Klyx-lavemang. Slutligen kom hon till sjukhus och där upptäcktes en sprucken tarm.

Åtgärd: Patientansvarig läkare gav yttrande. Han redogjorde för patientbesöket och de bedömningar han gjort efter sedvanlig undersökning. Patienten hade rekommenderats att återkomma om det inte skedde någon förändring eller om hon blev sämre men patienten hade inte återkommit. Telefonsamtal med sonen. Mamman avled i maj i år och ärendet avslutas.

V1009-03976-44**Brister i behandling och tillgänglighet**

En dotter skriver om sin pappa som efter en olyckshändelse behandlades med morfin som smärtstillande. Han drabbades av urinstämma men på akuten sattes ingen urinkateter innan han fördes över till övervakningsavdelning. Dagen efter var han svårt påverkad av smärtan och fick tappas på stora mängder urin. Då pappan senare kom hem råkade han dra ut katetern och på akutmottagningen sattes en ny kateter in utan att sjuksköterskan använde bedövningsgel. Dottern ifrågasätter rutinerna för att sätta en urinkateter.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från överläkare på aktuell klinik som konstaterade att bedömningen att ge morfin som smärtstillande var det som bäst passade situationen. Tf enhetschef på akutmottagningen beklagade att katetersättningen blev smärtsam men hävdade att gällande PM följts, man hade samtalat om händelsen med den sjuksköterska som satte katetern. Dottern gav genmäle med de frågor som inte besvarats: att kateter inte sattes på akutmottagningen vid det första tillfället pappan kom in och vidare att sjuksköterskan i närvaro av dotter och son inte använde bedövningsgel vid det andra tillfället då pappan behövde en ny kateter. Ett kompletterande yttrande skrivet av verksamhetschef inkom och verksamhetschefen skrev att hon pratat med berörd personal. Dottern sade i telefonsamtal till nämndens förvaltning att ord står mot ord men att hon som yrkesmänniska som själv satt urinkateter visste hur detta skulle gå till. Dottern ville få tillagt i avslutsskrivelsen till vården "att hon vidhöll sin åsikt att rutinerna vid katetersättningen inte följt och var ledsen över att inte ha kunnat få detta bekräftat i yttrandet". Därmed avslutas ärendet.

V1010-04057-44**Missad diagnostisering av läkemedelsbiverkning**

En dotter beskriver hur hennes pappa fick urinstämna under rehabilitering på en specialiserad enhet. Pappan blev mycket påverkad. Personalen sade sig "inte bedriva sjukvård" då dottern frågade efter läkare och ambulans.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från ansvarig läkare. Han ansåg att patienten omhändertogs medicinskt på ett adekvat sätt. Personalens sätt att säga "att man inte bedrev sjukvård" på vårdenheten har tagits upp i medarbetargruppen och alla sådana frågor skulle hänvisas till läkaren om de uppstod igen. Några symptom på urinretention hade inte noterats under vistelsen på enheten. Dottern accepterade svaret och ärendet avslutas.

V1010-04068-52**Tre gånger återbud från vårdcentral**

En man fick tid för att göra ett ingrepp på sin vårdcentral. Fick återbud tre gånger och det kom ca en timme innan varje besök. Mannen tog ledigt från jobbet varje gång och var mycket kritisk till tillgängligheten. Ifrågasatte varför man inte skickade honom till någon specialist om de hade bara en läkare som kunde göra ingreppet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd enhet. Det fanns flera olyckliga omständigheter som drabbade mannen hösten 2010. Man har funderat hur man skall göra för att det inte ska hända igen. Det som hänt mannen är inte acceptabelt. Den läkare som gjorde bedömning att kirurgisk åtgärd skulle göras på enheten blev hastigt frånvarande vid två tillfällen. Till sist träffade mannen en jourläkare som remitterade honom till kirurgmottagning. Ansvarig tackar anmälaren som gjort honom uppmärksam på rutiner som man behöver se över. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1010-04072-50**Bristande bemötande av läkare, ändring i journal**

En kvinna besökte sin vårdcentral på grund av smärta, svullnad och kramper i benen. När hon frågade efter diagnos och bad om remiss till akutsjukhus blev hon utskäldd av läkaren. Läkaren deklarerade att hon inte ville träffa kvinnan igen och sa att hon fick söka sig till annan vårdcentral. Kvinnan önskar ändringar i sin journal.

Åtgärd: I ett yttrande beklagas att bemötandet inte varit optimalt. Verksamhetschefen har haft en dialog med medarbetarna kring patientärendet. Bemötandefrågor och patientsynpunkter tas upp på samtliga arbetsplatsträffar, medarbetarsamtal och i samverkan varje månad. Verksamhetschefen ber om ursäkt för att anmälaren känt sig dåligt bemött. Patienten kommer att kallas till ett möte för genomgång av journalen. Ärendet avslutas.

V1010-04132-44**Nekad vård**

En äldre dam uppsökte en närakut då hennes starka magsmärtorna inte gått över med den laxering som tidigare föreslagits av husläkaren. I receptionen fick hon rådet att skaffa Klyx-lavemang på apoteket. Kvinnan i receptionen sade att de inte utförde lavemang på närakuten. Anmälaren behövde inte betala och upplevde inte att hon dokumenterades vid besöket.

Åtgärd: Verksamhetschef svarade med uppgifter från den journalanteckning som fanns efter besöket på närakuten. Sjuksköterskan hade efter att ha träffat patienten gjort bedömningen att patienten kunde prova lavemang och om detta inte utföll på ett bra sätt så skulle patienten i stället uppsöka akutsjukhus. Patienten erbjöds inte läkartid då hon inte hade givit uttryck för smärta vid besöket, smärta i buk och bröst är annars enligt rutin kriterium för läkarbedömning. Symptomen uppfattades av sjuksköterskan som oförändrade från beskrivning från föregående dag. Telefonsamtal med sonen. Mamman avled i maj i år och ärendet avslutas.

V1010-04133-44 **Nekad sjuktransport**

En äldre dam med magsmärter ringde sjukvårdsupplysningen för att beställa ambulans men blev tillsagd att beställa sjuktransport. Vid kontakt med sjukvårdstransporter hänvisade de till taxi, de kunde inte köra så långt bort som anmälaren bodde. Då damen slutligen kom till akutsjukhus konstaterades en sprucken tarm och hon fick efter operation en stomi på magen.

Åtgärd: Verksamhetschef svarade, efter kontroll av de samtal som fanns dokumenterade, vilka bedömningar som gjorts och vilka åtgärder som vidtagits. Efter att det sista patientsamtalet överförts till larmoperatör fanns ingen mer dokumentation gällande transporter på sjukvårdsupplysningen. Telefonsamtal med sonen. Mamman avled i maj i år och ärendet avslutas.

V1010-04152-28 **Bristande information kring tandbehandling**

En kvinna var med om en cykelolycka och skadade sina framtänder. Kvinnan ifrågasätter den bristande information hon fick om behandlingen på de två mottagningarna. Den bristande informationen gjorde att hon inte gavs någon valmöjlighet om hon ville genomföra behandlingen eller inte. Hon anser att tandvården måste bli mycket bättre i sin information till patienterna.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens VD, berörd klinikchef och från övertandläkare. De olika stegen i behandlingen har diskuterats med kvinnan som fick förtur så kallad Prio 2 på grund av den uppkomna skadan. Ur odontologisk synpunkt är det bra att det förflyter en längre tid mellan traumat och fastställande av vitalitet hos en tand. En slutkontroll av den rotfyllda tanden skulle göras och den utfördes helt lege artis efter ca 6 månader. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas och att hon upplever att Folktandvården lägger över allt ansvar på henne.

V1010-04178-12 **Bemötande av ambulanspersonal**

Anmälaren framför synpunkter på bemötandet hon fick av ambulanspersonalen under en färd till sjukhus i samband med en förlossning.

Åtgärd: Ambulansöverläkaren skriver i sitt yttrande över ärendet att man då man läst kvinnans berättelse förstår att hon upplevt situationen negativt. Man tar till sig kritiken och ber om ursäkt. Yttrandet översänts till anmälaren med begäran om att höra av sig. Då kvinnan inte avhört avslutas ärendet.

V1010-04265-28**Lång väntan på tandvård**

En man uppsökte Folktandvården då skarpa kanter på protesen förorsakade sår i munnen. Inga åtgärder vidtogs. Mannen blev senare återremitterad till Folktandvården av läkare och tandläkaren slipade bort de vassa kanterna. Remiss skrevs vidare till specialistmottagningen. Vid besök hos ortoped konstaterades det att hans högra lårben behövde opereras om, men operationen kunde ej genomföras innan blödningarna i käken åtgärdades varför remiss skrevs till tandvården. Således har två remisser skickats. Mannen har fått svar från specialistmottagningen att det är 20 månaders väntetid.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens VD och från berörda klinikchefer. I remissen framkom att några tänder frakturerat ur protesen och att den hade dålig passform. Normalt prioriteras en sådan remiss lågt, normalkö 3. En dålig protes anses inte vara ett akutfall. Den remitterande kliniken ansvarar för patienten under väntetiden hos remissinstans. Ordinarie tandläkare skulle i detta ärende ha justerat protesen för att inte mannen skulle få sår i käken. Under ärendets gång har anmälaren varit på käkkirurgen och fått tid för borttagning av rotrester och en ny protes. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att remissen har skickats tillbaka till ordinarie tandläkare. Han kommer själv ta kontakt för att efterhöra orsaken till detta. Då han senare inte avhörts efter drygt fyra månader avslutas ärendet.

V1010-04275-44**Misslyckad gallstensoperation**

Anmälaren skriver med anledning av att han gjorde en bukoperation för fem år sedan och att han efter den aldrig blivit riktigt bra.

Åtgärd: PaN har sökt kontakt per telefon men inte lyckats. E-post har skickats med önskan om kontakt. Något svar erhöles inte och ärendet avslutas.

V1010-04351-44**Brister i uppföljning vid vårdcentral**

Dotter skriver med fullmakt för sin mor. Mamman sökte upprepade gånger på sin vårdcentral för besvär från lungorna och huvudet. Prover togs och var förhöjda men någon åtgärd vidtogs inte. Vid byte av vårdcentral och utredning uppdagades en spridd cancer.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från två behandlande läkare. De hade behandlat de besvär patienten tog upp och enligt de provsvar som gavs. Patienten hade också fått rekommendation att återkomma om behandlingen inte hade effekt, vilket hon gjorde. Läkemedel byttes då och återbesökstid gavs. Vid återbesöket tolkade man att den behandlade sjukdomen gått tillbaka. Dottern var inte nöjd med yttrandena, gavs information om patientförsäkringen och material skickades. Anmälaren har därefter inte avhörts och ärendet avslutas.

V1010-04363-44
Synpunkter på vård

En man som under vårdtiden på ett akutsjukhus sett och upplevt ett flertal olika händelser han anser bör belysas: städning, dropp, överbeläggning samt personalbrist.

Åtgärd: Yttrande erhöles från verksamhetschef. Denne besvarade de frågor som ställts i de skilda frågeställningarna och motiverade svaren. Anmälaren ger genmäle med synpunkter om svaren och en fråga om varför man inte kunde behandla ett akut smärttillstånd på den avdelning där han var inlagd utan hänvisade till vårdcentralen. I det kompletterande yttrandet svarar verksamhetschef att man bedömt att knäskadan inte var akut och att det inte var en skelettskada och därför kunde hänvisas till primärvården. Man behandlade med smärtstillande och patienten uppfattades då kunna röra sig lättare. Ett yttrande begärdes även från städbolaget då kritik framförts på städningen. Verksamhetschefen för städbolaget angav att de kontroller på städningen som gjorts låg inom ramen för den standard bolaget skulle leverera till sjukhuset samt att hon hade svårt att kommentera hans upplevelse som låg sex månader tillbaka i tiden.

V1010-04432-49
Förälder blev ej kontaktad av BUP

Fadern fick vid domstolsförhandling om vårdnaden om barnen veta att barnen haft kontakt med BUP. Fadern riktar kritik mot att BUP inte informerade honom om detta.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och enhetschef på berörd enhet. Barnens kontakt med BUP initierades av modern och vid nyanmälan informerades hon om att behandlingen endast kan påbörjas om fadern är informerad och godkänner det då föräldrarna har gemensam vårdnad. Fadern hade vid detta tillfälle inget att invända mot kontakten. Under ärendets gång har modern fått enskild vårdnad om barnen och all behandling och kommunikation kring barnen sker med modern. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer med samma innehåll som tidigare skrivelser. Han uppger att han kommer att gå vidare till Diskrimineringsombudsmannen. Ärendet avslutat.

V1010-04441-12
Avgift och bemötande

Kvinna fick en remiss till ögonspecialist. Hon hade frikort med sig när hon var på besök. Men receptionisten sade att hon skulle betala 900 kr för undersökning som räknades som privat vård.

Åtgärd: Anmälaren informeras om avgiftsreglerna sjukvård - hälsovård. Ärendet avslutas.

V1010-04495-44**Fortsatta besvär efter operationer**

En kvinna som efter flera höftoperationer samt underlivsoperation har kvarstående besvär. Har genom husläkaren remitterats till flera olika specialister som inte hittat någon diagnos.

Åtgärd: Anmälaren avvaktar olika läkarbesök. Diagnos ej fastställd. Anmälaren har efter lång tid inte hörts av vidare och ärendet avslutas i befintligt skick.

V1011-04634-28**Bemötande på folktandvården**

En kvinna känner sig illa bemött på Folktandvården. Kvinnan uppsökte mottagningen akut på grund av smärta i en tand efter att ha tappat en tandfyllning. Kvinnan som erhåller ekonomiskt stöd från socialtjänsten var noga med att informera om att det var viktigt att det framgick på räkningen att det var en akuttid. Efter behandlingen vägrade tandläkaren att notera att det var en akutbehandling. Händelsen är journalförd och kvinnan vill att anteckningen raderas och anser att ingen ska behöva bli bemött så som hon blivit.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens VD och från berörd klinikchef. Behandlande tandläkare betraktade behandlingen som en ordinär fyllnadsterapi varför inget kvitto med text akutbehandling lämnades. Vid besöket var kvinnan inte speciellt smärtpåverkad och man kan tänka sig att hon upplevt besvär från tanden vid kyla och värme. Efter det att kompletterande yttranden har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1011-04717-54**Ej blivit remitterad för somatisk vård**

En kvinna med starka smärtor informerar att hon har lovats av en läkare vid en socialpsykiatrisk enhet att bli remitterad för en mag- och skelettröntgen till ett specialistsjukhus. Ingen remiss har utfärdats än. Hon vill att PaN hjälper henne så att hon snarast möjligt får den vård hon behöver.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare på berörd enhet där det framgår att remiss har skickats och att kvinnan är kallad till mag-tarm specialist. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1011-04733-52**Bristande omvårdnad**

En liten pojke skulle opereras och man satte ingen kvarliggande kateter i samband med operationen. 12 timmar efter operationen kunde pojken inte kissa och då försökte man tappa pojke på urin vilket utvecklade sig till en traumatisk upplevelse för pojken då flera sjuksköterskor och läkare var inblandade. Till slut kom man underfund med att man tagit en för grov kateterslang.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefssjuksköterska på berörd enhet. Hon kommer att se över de rutiner man har vid handläggningen kring kateterinsättning för att förebygga eventuella fel i framtiden. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1011-04767-54**Bristande information och tillgänglighet**

En man anser att en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har haft ett märkligt sätt att ge honom information. Läkaren undrade vid ett besök om hans kontakt med en kontaktperson vid mottagningen skulle upphöra. När mannen konstaterade att han inte kände till detta hänvisade läkaren till ett rykte han hört. När mannen undrade om läkaren skulle prata med kontaktpersonen och reda ut detta, blev läkaren irriterad. Mannen anser att det är mycket obehagligt med den typen av skvaller och indirekt information till honom.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd verksamhetschef som beklagar att mannen upplevt honom irriterad. Oklarheten har funnits angående exakt tidpunkt för avslutning av den stödkontakt som mannen haft med skötare under ca åtta år. Mannen har nämnt att han inte uppskattade den förändring som skedde i och med att enheten övergick i privat regi och han har föreslagits ett flertal alternativ. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han inte önskar gå vidare med ärendet trots att han är missnöjd med det svar han fått från vårdgivaren. Ärendet avslutat.

V1011-04778-49**Klagomål på bemötande vid psykiatrisk mottagning**

Patienten och hans familj är mycket missnöjda med psykiatrins bemötande, särskilt av ett team som besökt dem i hemmet. Patienten vill ha ny behandlare och ny läkare, alternativt erhålla behandling vid annan mottagning inom kliniken.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från överläkare och från behandlingsansvarig. Man beklagar att man kom försent vid hembesöket på grund av bland annat parkeringsproblem. Mannen var inte intresserad att prata med teamet om sina psykiska problem utan enbart om en vårdcentral tillkortakommande och oron inför kommande rehabilitering för sin fysiska åkomma. Enligt mannens önskemål har överföring skett till den psykiatrisk jour och öppenvårdsmottagning som han önskade. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1011-04779-50**Smittad av bakterier - nekad behandling**

En kvinna som för 3 år sedan vistades på akutsjukhus och drabbades av bakterier har inte fått behandling för detta. Kvinnan tål ej vatten eller solljus. Hon har utslag på kroppen och problem från mun, ögon, näsa och öron. Kvinnan undrar varför hon inte fått antibiotika.

Åtgärd: I inkommit yttrande framkommer att när patienten vid två olika tillfällen besökte akutsjukhuset fann man inget anmärkningsvärt förutom torra slemhinnor. Anmälaren inkom med genmäle. I ett kompletterande svar framkommer att upprepade bakterieodlingar har utförts utan att bakterier har kunnat påvisas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och väljer att gå vidare till Socialstyrelsen för vidare utredning. Ärendet avslutas vid nämnden.

V1011-04801-54
För lång väntetid samt bruten sekretess

En kvinna har synpunkter på en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon fick vänta mer än en timme i väntrummet inför ett besök och trots det tog läkaren in en annan patient före. När läkaren hämtade henne i väntrummet var han mycket kortfattad och kvinnan kände sig nonchalerad. Han lovade att utfärda ett utlåtande som hon ännu inte fått. Hon anser också att läkaren har brutit mot sekretessen och utan hennes samtycke berättat om henne för andra vårdgivare. På grund av dåligt bemötande har hon avbokat nästa besökstid och önskar byta läkare.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefsöverläkare och från överläkare som beklagar att kvinnan upplever den erbjudna vården som bristfällig och kvinnan kommer självklart att få det önskade utlåtandet omgående. Kvinnan är välkommen att byta läkare men för tillfället kan man inte erbjuda annan specialistläkare i psykiatri. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutat.

V1011-04829-54
Försenat läkarutlåtande samt felaktig bedömning

En kvinna anser att en läkare vid en vårdcentral gjorde fel som lyssnade på en annan läkare vid ett specialistsjukhus. Läkaren vid vårdcentralen skulle enligt rekommendation från specialistläkaren skriva ett brev till Försäkringskassan om att kvinnan behövde aktiveras och träna. Hon menar att läkaren vid vårdcentralen borde göra en egen bedömning utan att bli påverkad av annan läkare. Kvinnan anser också att läkaren har misskött sig genom att inte skicka ett läkarutlåtande i tid både till henne och till Försäkringskassan.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som beklagar att kvinnan uppfattat att det tog lång tid med läkarutlåtandet. För att skriva läkarutlåtande om patients hälsotillstånd, funktionsförmåga och fortsatt rehabilitering är det allmänläkarens uppgift att sammanställa all relevant medicinsk information för att få en helhetsbild av patients funktionsförmåga. Detta innebär att man samarbetar med andra specialister som behandlar patienten. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd med svaret och överenskommelse har ingåtts om att ärendet avslutas.

V1011-04873-44
Lång väntan på behandling

En kvinna skriver med anledning av att det tagit så lång tid för henne att få en mångårig ärrbildning åtgärdad. För flera år sedan fick hon fylla i en väntelista på ett akutsjukhus som sedan aldrig hörde av sig. Då hon tog kontakt fick hon beskedet att hon skulle uppsöka sin vårdcentral för att de skulle skicka remiss och foto. Detta gjordes men då remissen återsändes till mottagningen fick hon aldrig meddelande om det. Vid förnyad kontakt med vårdcentralen fick hon höra att samma procedur med remiss och foto skulle upprepas. Hon har fått ett återbesök till nästa vecka.

Åtgärd: Vi överenskommer att anmälaren inväntar återbesöket och sedan skriver till Patientnämnden. Anmälaren har inte hört av sig igen och ärendet avslutas.

V1011-04926-53
Brister i röntgendiagnostik

En kvinna med en cancerdiagnos genomgick tre gånger PET-röntgenundersökning för uppföljning av eventuella återfall. Vid alla tre tillfällen gav röntgenläkaren svaret att inga återfall syntes på bilderna. Ett halvår senare får kvinnan veta att cancertumörerna har kommit tillbaka och att det syntes redan på bilderna vid första röntgentillfället men att detta hade missats av röntgenläkaren. Tumörerna hade nu växt och kvinnan hade också fått metastaser och cytostatikabehandling försenades med ett halvt år.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framkommer att vården i efterhand kunde konstatera att förändringen var svåra att upptäcka och endast syntes vid röntgenundersökning med kontrast. Kopia av yttrandet är översänt till anmälaren som kontaktat PaN och meddelat att hon fått sina frågor besvarade och önskar att ärendet avslutat.

V1011-04977-44
Oklarheter kring dödsfall

En son har frågor kring sin pappas död. Pappan var hjärtsjuk och fick medicin utskriven från sin husläkare då han ringde, under en följd av år. Trots misstanke om läkemedelsberoende skedde inga uppföljande läkarbesök. Då barnen fick ut pappans journal efter dödsfallet medföljde ingen medicinlista.

Åtgärd: Informerar om olika anmälningvägar och lämnar kontaktuppgifter. Ärendet avslutas.

V1011-04998-52
Fel diagnos på barn

En pappa till en liten flicka är missnöjd med vården som hans dotter fått på ett barnsjukhus. Vid två tillfällen anser pappan att personalen har brustit i behandlingen och omvårdnaden av hans dotter. Han vill ha en ursäkt och veta vilka förbättringar som sjukhuset tänker för att åtgärda bristerna.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från berörd verksamhetschef som beklagar att besöken upplevts negativt. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med genmäle. Berörd verksamhetschef har därefter varit i telefonkontakt med fadern. Enligt yttrande så är han nöjd med de klargörande han då fått och han har därefter inte avhört inom angiven tid. Ärendet avslutat.

V1011-05003-44
Nekad specialistvård

E-postfråga från kvinna om valfrihet inom landstinget.

Åtgärd: Svar på din fråga är att det råder valfrihet att söka sjukhus/vård inom landstinget, du kan söka dit du vill förutsatt att den specialitet du söker finns där. Remiss skrivs av läkaren då en medicinsk bedömning visat att vidare undersökning behövs. Det går också att kontrollera var köerna är kortast innan remissen skickas, det kan ju också vara ett kriterium för var man väljer att skicka remissen. Ny kontakt tas inte och ärendet avslutas.

V1012-05053-28**Brister i administration och information**

En kvinna har erhållit behandling på Folktandvården för att få en delprotes. Enligt kvinnan har tandläkaren inte gett henne tillräcklig information kring behandlingen och även glömt att skicka in handlingar till försäkringskassan. Detta har påverkat kostnaden för behandlingen med cirka 6 000 kronor.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens VD och från berörd klinikchef. Fördröjningen av förhandsprövningen är beklaglig men den har troligen inte påverkat Försäkringskassans beslut. Behandlande tandläkare var i kontakt med kassans handläggare per telefon innan behandlingen påbörjades. Kvinnan fick information i förväg om att kassan troligen inte skulle bevilja ersättning för tillsättning av tanden. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1012-05085-44**Bristande information**

En kvinna skriver för sin särbos räkning. I samband med att särbon fick en demensdiagnos hade han fått sitt körkort indraget. Från kliniken hade det då skickats ett meddelande hem att hans papper överförts till Transportstyrelsen. Meddelandet innehöll mycket medicinsk information och detta orsakade stor oro hos mannen.

Åtgärd: Kvinnan avser att skriva. Ny kontakt ej tagen, ärendet avslutas.

V1012-05170-12**Ersättning för fel bedömning av ortoptist**

En kvinna var remitterad till ortoptist för att skaffa glasögon. Hon betalade 3 000 kr för två par glasögon som inte fungerade. De var för starka och hon såg suddigt med dem. Nu behövde hon betala för nya glasögon på nytt och hon ville ha ersättning för de ej fungerande glasögonen.

Åtgärd: I yttrandet framhåller läkaren att det recept som ortoptisten skriv efter undersökningen var korrekt vilket även ett kontrollbesök visade. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren.

V1012-05173-44**Bristande information om diagnos**

En kvinna föll i början på året och skadade huvudet. Hon fick besked att det inte var någon fara. Två veckor senare fick hon kallelse till datortomografi som hon sedan inte fick något svar på. Kvinnan sökte läkare på nytt några månader senare då hon inte mätte bra och skickades då vidare till neurolog. Denne sade att det inte såg bra ut och remiss gick till ny neurolog. Där fick hon veta att man gjort ett bifynd vid röntgen av halsryggen som skulle opereras så snart det fanns tid. Kvinnan opererades sju månader efter den första röntgenundersökningen.

Åtgärd: Yttrande erhöles från överläkare som redogjorde för rutinfel som anledning till fördröjningen. Felet har rättats till. Anmälaren är inte nöjd med svaret och ger

genmäle. Ett kompletterande yttrande gavs av verksamhetschef samt överläkare vid neurologiska kliniken. Där meddelades att man skärpt och specificerat rutinerna för läkarnas attesteringar i journalsystemet. Vidare klargjordes olika punkter i det tidigare yttrandet och en felaktig skrivning rättades till. Anmälaren har inte hört av sig efter att det kompletterande yttrandet översändes och ärendet avslutas härmed.

V1012-05178-49**Bemötande på avdelning**

En man framför synpunkter på hur han blivit bemött och behandlad inom psykiatrin, tvångsvården. När han ville diskutera sin tvångsvård med läkaren fick han höra att hans åsikt inte var relevant. Han kände sig även hårdhänt behandlad och uttittad när fler personer höll fast honom och såg på när han fick injektioner.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som konstaterar att ärendet uppenbarligen rör tvångsvård och på hans enhet bedrivs ingen sådan vård. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1012-05245-28**Bemötande på folktandvården**

En kvinna får en tand borttagen på Folktandvården. Efter behandlingen får hon med sig kompresser att använda vid blödning. När hon kommer hem finner hon två kapslar i fickan tillsammans med kompresserna. Hon kontaktar mottagningen som är helt oförstående och anser att de inte tillhör deras rutin att ta reda på hur tablettorna hamnat i hennes ficka. Kvinnan som har kärlekskramp och Pacemaker undrar vilka konsekvenser det kunde ha inneburit om hon råkat ta tablettorna. Kvinnan känner sig obehagligt berörd över vem som lagt kapslarna i hennes ficka och hur mottagningen bemötte hennes oro.

Åtgärd: Yttrandena har inhämtats från Folktandvårdens VD och från berörd klinikchef. Inga mediciner ordinerades till kvinnan. Kompresser, förpackade i små påsar skickades med hem. På kliniken lämnar man aldrig ut tabletter eller annan medicin utan instruktion om hur de skall intas. Dessutom förpackas medicin i påse försedd med patientens namn och personnummer och medikamentets namn. Efter det att yttrandena har översänts har kvinnan inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1012-05269-52**Felaktig behandling av barn**

En pappa skriver angående behandlingen av sin 16 dagar gamla son. Brister fanns vid blodprovstagning. Pojken fick ligga kvar under natten en helgkväll för EEG-övervakning. Elektrodena åkte av och nattpersonalen visste inte hur man skulle sätta tillbaka elektrodena.

Åtgärd: Yttrandena har inhämtats från berörda verksamhetschefer, ansvarig läkare och från chefssjuksköterska som beklagar att kontakten med barnsjukhuset upplevts som chockartat. EEG bilderna var tidvis suddiga och några av elektrodena fick klistras/justeras om. Personalen känner inte igen pappans beskrivning att de inte kunde sköta maskinen för EEG tagning, det är en rutinåtgärd på avdelningen och det var van personal som arbetade. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1012-05329-44**Klagomål på hjälpmedel m m**

En man fick ändrad produkt av inkontinenshjälpmedel i samband med ny upphandling. De nya blöjorna var till för både män och kvinnor. De läckte och man måste byta mycket ofta. Han hade svårt att byta under arbetstid. Mannen påpekade också att leverantören var slarvig. Det har varit mycket fel i beställningarna. Ibland slarvade de bort ordern och ibland fick man bara halva leveransen.

Åtgärd: Affärsområdeschefen gav yttrande och förklarade att aktuell vara i samband med avtalstidens början inte fanns tillgänglig i sortimentet, man tvingades ersätta tillfälligt med en annan produkt. Varan fanns numera och kunden har fått sin produkt som tidigare. Enligt yttrande från HSNf skulle kunden kunna få en alternativ artikel om inte en likvärdig produkt finns i befintligt sortiment och detta hanteras då mellan förskrivare och handläggare på leverantörsfirman. Anmälaren har inte återkommit och ärendet avslutas.

V1012-05352-44**Komplikation efter ögonoperation - ersättning**

En kvinna som fått komplikationer efter en ögonoperation. Hon genomgick tre operationer med anledning av den första och allt har resulterat i en permanent sämre syn. Kvinnan önskar kompensation.

Åtgärd: Svar och kontaktuppgifter till LÖF lämnas med e-post. Ärendet avslutas.

V1012-05361-44**Frågor kring vård och behandling**

En kvinna ställer två frågor till geriatrisk klinik avseende behandlingen av hennes nu avlidna mamma. Dels ifrågasätter dottern den medicinska bedömningen bakom en ändrad psykiatrisk diagnos, dels önskar hon svar på att man missat en fraktur trots röntgen. Felet uppdagades efter tio dagar. Dottern undrar också om en Lex Maria-anmälan var aktuell.

Åtgärd: Yttrande gavs av nyttillträdd verksamhetschef, ingen av tidigare patientansvariga läkare är nu i tjänst. Dotterns frågor besvarades utifrån journalanteckningar och erfarenheter av liknande fall. Frågan om Lex Maria-anmälan tvingades man lämna obesvarad då ingen ansvarig längre fanns i tjänst och kunde tillfrågas. Dottern fick senare de journalanteckningar hon efterfrågat och därmed svar på en del av de återstående frågeställningarna. Hon har skrivit ett brev som hon vill skall skickas med avslutsskrivelsen från nämnden. Därmed avslutas ärendet.

V1012-05363-44**Ifrågasatt vård av patient vid akut försämring**

En kvinna tar kontakt med anledning av att hennes far avlidit på ett äldreboende. Kvinnan fick dålig kontakt med läkaren och dålig information om vad som felades pappan. Läkaren ville inte skicka pappan till akutsjukhus.

Åtgärd: Yttrande gavs av patientansvarig läkare på boendet. Han beklagade dotterns upplevelser. Han hade undersökt pappan och inte funnit skäl att skicka honom till sjukhus. Sjuksköterskan hade givits medicinska direktiv om patienten skulle bli sämre. Prover hade tagits och adekvata ordinationer hade givits efter svar. Dottern ger genmäle efter att ha tagit del av pappans journal. Ett kompletterande yttrande gavs av överläkare på kliniken som ingående beskrev pappans medicinska status utifrån befintliga journalhandlingar. Han konstaterade att dokumentationen beskrev att det medicinska omhändertagandet varit korrekt och adekvat. Dottern var inte ense med de yttranden som gavs men insåg att fortsatt skriftväxling inte skulle tillföra ärendet något nytt i sak. Dottern ville få tillfört i slutskrivelsen vad familjen ansåg: att pappan inte fått adekvat vård, att familjen inte fått information om eller motiveringar till varför viss vård inte erbjöds och att vården inte lyssnade till anhörigas synpunkter. Med detta avslutas nu ärendet.

V1012-05424-44

Besvär efter operationer

En man opererades för blindtarmsinflammation under sommaren och drabbades sedan av ljumskbråck. Det dröjde innan han fick ljumskbråcket opererat och han tror att han eventuellt kan ha fått bestående skador då behandlingen dröjde. Anmälaren vill ha en medicinsk utredning av om han blivit rätt bedömd från början.

Åtgärd: Efter telefonsamtal och information om kontaktadress till LÖF vill anmälaren avvakta med ärendet hos PaN till efter ett återbesök hos läkare. Ny kontakt togs inte och ärendet avslutas.

V1101-00011-49

Biverkan av behandling

Anmälaren uppger allvarliga skador av tidigare medicinering.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare som beklagar att kvinnan drabbats av den svåra komplikationen. Njurpåverkan är en känd biverkan av litiumbehandling och en försämrad njurfunktion kan uppkomma vid långtidsbehandling. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1101-00033-53

Synpunkter på bemötande vid kvinnoklinik

En kvinna besökte akutmottagningen och blev vittne till att en medpatient som önskade en kvinnlig läkare nekades detta med motivering att det inte fanns någon kvinnlig gynekolog i tjänst. När kvinnan själv en kort stund senare kallades in till läkaren möttes hon av två kvinnliga läkare. Kvinnan frågade om varför kliniken inte försökte att uppfylla patienters önskemål. Kvinnan blev bryskt tillrättavisad med att man inte diskriminerade manliga kollegor. Kvinnan mätte dåligt av det bristfälliga bemötandet och vill veta hur klinikens policy ser ut vad gäller att tillgodose patienters önskemål.

Åtgärd:

Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framkommer att vården är tacksam för att fått tagit del av denna anmälan. Den aktuella händelsen har diskuterats i läkargruppen. På kliniken bemödar man sig om att vara jämlik och inte diskriminera varken patienter eller personal. Alla patienter ska erbjudas den vård de

behöver utifrån ett medicinskt behov men om en patient har specifika önskemål om en kvinnlig läkare finns rutiner för detta. Om inte kvinnlig läkare finns att tillgå ska patienten erbjudas vänta till annan läkare har tid, få en ny tid eller få pengarna tillbaka och hjälp att ta sig till annat sjukhus. Kopia av yttrandet är översänt till anmälaren som inte hört av sig inom föreslagen tid varför ärendet avslutas.

V1101-00087-12**Ifrågasätter bedömning inför sjukresa**

En man som opererats vid akutsjukhus skulle åka sjukresa hem till Gotland. Personalen bedömde att han kunde resa med reguljärflyg och beställde en sådan resa. Anmälaren som hade en mycket besvärlig resa ifrågasätter bedömningen.

Åtgärd: I yttrandet från sjukhuset framhålls att patienten bedömdes inte behöva helikoptertransport vid utskrivningstillfället. Man beklagar att mannen sedan blev sämre och därför fick en besvärlig hemresa. Yttrandet översändes till anmälaren med uppmaning att höra av sig. Då mannen inte avhörs avslutas ärendet.

V1101-00108-49**Ingen behandling under pågående tvångsvård**

Anmälaren uppger att han inte erbjöds några behandlingsinsatser då tvångsvården pågick.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare som beklagar att mannen inte tyck sig få det omhändertagande av läkare och omvårdnadspersonal som hans tillstånd krävde. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1101-00159-49**Får inte ut journal utan skriftlig begäran**

Anmälaren uppger att vården nekar honom att ta del av sin journal vid den psykiatriska mottagningen om han inte samtidigt lämnar in skriftlig begäran.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare på berörd klinik. Ledningen framför sitt beklagande till mannen för de svårigheter som uppstått i denna fråga. Om inte vederbörande önskar komma till kliniken personligen med identitetshandling har klinikledningen beslutat att framställan om journalkopia skall ske skriftligen. Mannen har via PaNs förvaltningsjurist fått kopia av några rättsfall att ha som underlag för vidare kontakt med vården för att få ta del av sina journaler. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1101-00181-52**Komplikation i samband med operation**

En kvinna opererades för ett ljumskbräck . Under operationen vaknade hon upp vilket medförde att operationsåret har blivit fult. Efter denna händelse har hon gått med en mängd tankar som hon vill diskutera med sjukvården. Hon vill dessutom ha ekonomiskt kompensation.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd enhet som beklagar det inträffade och som kommer att medverka till att kvinnan får förklarat för sig vad som inträffat och svara på frågor. Övervakningssystem och rutiner har brutit. Man har nu gått igenom sina skriftliga rutiner och förtydligat dem och även upprepade gånger gått igenom innebörden av riktlinjerna med patientansvarig personal. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1101-00209-42**Fel diagnos, fel medicinering**

En man medicinerades och behandlades för olika symtom vid psykiatrisk öppenvårdsmottagning utan effekt. Olika utredningar gjordes av olika läkare. Efter insättning av åtta olika mediciner gjorde mannen självmordsförsök. Familjen flyttade till ett annat län och ny utredning påbörjades vilket inneburit att samtliga mediciner sattes ut och mannen har därefter kunnat återuppta sina studier. Familjen önskar en förklaring till bristerna i behandlingen, avsaknaden av medicinsk vårdplan och second opinion.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare och behandlingsansvarig läkare på mottagningen. En medicinsk förklaring ges till läkemedelsbehandlingen som mannen fick under många år. Anmälaren har tagit del av yttrandena och har därefter hörts av till PaN. Anmälaren önskar överföra ärendet till Socialstyrelsen för fortsatt handläggning. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1101-00219-49**Ej lyssnad till, bemötande inom psykiatri**

Anmälaren anser att hon i samtalet med läkaren vid den psykiatriska mottagningen blev kränkt. Läkaren lyssnade inte på henne. Läkaren ifrågasatte den tidigare diagnosen och föreslog en ny diagnos utan att genomföra vidare utredning. Senare, när patienten kom till inbokat möte för att med läkaren diskutera det tidigare mötet, valde läkaren att utebli och mötet genomfördes med annan personal.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som uppger att han tycker det är tråkigt att kvinnan upplevt sig kränkt av mötet, vilket aldrig har varit hans avsikt. Läkare hade träffat kvinnan vid ett tillfälle och försökte då bilda sig en uppfattning om hennes problematik. Det innefattade att ta upp anamnes om tidigare vård och om aktuella besvär. Detta samtal resulterade i att kvinnan kände sig kränkt och hon har senare bytt mottagning. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt överenskommelse bifogas avslutsskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutat.

V1101-00239-49**Utskällningar och bestraffningar**

Anmälaren skriver att patienterna vid den psykiatriska avdelningen av personalen kontinuerligt blir utsatta för utskällningar och bestraffningar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef som beklagar att mannen upplevt att vården inte varit tillfredsställande. Han vårdas på en avdelning för psykiskt sjuka

lagöverträdare och man har därför särskilda säkerhetsrutiner som måste följas. Ansvarig och omvårdnadspersonal har haft samtal med mannen där han har påtalat de brister han ser med vård och bemötande. Dessa synpunkter har framförts vidare till övrig personal. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1101-00243-28

Bemötande och behandling vid akutsjukhus

En kvinna anser att hon blir nonchalant bemött och att hon nekas behandling vid käkkirurgiska kliniken. Kvinnan har opererats på sjukhuset och det visar sig att hon har en retinerad visdomstand som behöver tas bort. Hon har vid ett flertal gånger kontaktat kliniken, men hon får inga svar på varför hon nonchaleras och nekas behandling.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från övertandläkare samt från verksamhetschef. Flertalet specialister såväl inom kirurgi, plastikkirurgi samt öron-näs-hals kirurgi har under perioder bedömt kvinnan såväl enskilt som i så kallad grupp för säkerställande av god kvalitativ vård. Övertandläkaren anser att kvinnan erhållit professionellt omhändertagande i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet avseende specialistfrågeställningar under sin behandling på kliniken. Verksamhetschefen har även tagit upp bemötandefrågan med personalgruppen som ett exempel på hur mottagningen kan bli bättre i sitt bemötande. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon eventuellt önskade få ärendet översänt till Socialstyrelsen. Då hon senare inte avhörts efter drygt fyra månader avslutas ärendet på Patientnämnden utan vidare åtgärd.

V1101-00258-49

Minnessvärigheter efter ECT-behandling

Anmälaren fick svåra minnessvärigheter i samband med ECT.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefläkare, chefsöverläkare och från överläkare som samtliga beklagar att mannen drabbats av ovanligt svåra bieffekter av nödvändig behandling. Vid inkomsten bedömdes hans tillstånd som mycket allvarligt där sedvanlig farmakologisk behandling inte gett effekt. Innan ECT påbörjades fick han information om fördelar och eventuella biverkningar av ECT. Behandlingen avbröts i förväg på grund av biverkningarna. Mannen uppmanas att göra anmälan till LÖF. Efter det att yttrandena har översänts har han inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1101-00276-54

Inte fått någon kallelse för uppföljning

En man med suicidtankar vände sig till en psykiatrisk akutmottagning och fick tillfällig vård. Han uppfattade att akutmottagningen skulle skicka en remiss till en vårdcentral för uppföljning. Nu efter fem månader har han fortfarande inte fått någon kallelse. Han undrar om vilka rutiner psykiatrin har när det gäller personer med suicidtankar och hoppas att genom sin skrivelse förhindra att detta händer.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig på berörd vårdcentral. Missförstånd uppstod 2009 då ett läkarbesök inte ledde till listning på enheten. Uttalad avsikt om byte av vårdcentral är inte tillräckligt utan patient måste ansöka och fylla i blankett för vårdval. Enligt rutin hade då patient som remitterats till enheten kallats dit. Efter

det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han är nöjd med svaret och att han eventuellt skulle inkomma med kommentarer. Då han senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1101-00281-49**Ingen behandling under pågående tvångsvård**

Anmälaren uppger att han inte erbjöds några behandlingsinsatser då tvångsvården pågick.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare på berörd enhet. Man har endast observerat och förvarat mannen och inte gjort något behandlingsförsök eller psykiatriskt utredningsförsök utan skyndsamt flyttat över honom till den sektor han valt. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1101-00291-54**Ifrågasätter LPT-vård sam fel information**

En man har synpunkter på att han av misstag blivit tvångsvårdad och fick felaktig information vid en psykiatrisk slutenvårdsavdelning. Han berättade för personalen att han hade fåglar som skulle skötas hemma. Personalen sa att han fick ta upp det med överläkaren. Däremot fick han ingen information om att han måste boka tid hos överläkaren en dag före. När han efter tio dagar åkte hem märkte han att hans fågel var död. Han kräver avdelningen på en hög ersättning.

Åtgärd: Informerar om PaNf, LÖF. I överenskommelse med anmälaren skickas skrivelsen till vårdgivaren endast för kännedom och därmed avslutas ärendet.

V1101-00305-49**Omvårdnad och behandling vid frivillig vård**

Anmälaren har haft en längre tids kontakt med psykiatrin. Liksom vid tidigare tillfällen var anmälaren i behov av en kortare tids inläggning i samband med en behandlingsinsats, men blev nu inlagd vid låst avdelning. Inläggningen föregicks av visitering och avlämnande av personliga ägodelar, detta trots att vården till anmälaren erbjöds på frivillig grund. Anmälaren riktar kritik mot den rådande resursbristen som gör att patienter som frivilligt söker vård på avdelning hänvisas till inläggning på låsta avdelningar där man bland annat tvingas genomgå visitering och avlämna personliga ägodelar för att beviljas plats på avdelningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Avdelningarna har låst ytterdörrar då man bedriver både frivillig vård och vård enligt LPT. Ingen patient får ha föremål som kan användas i syfte att skada sig själv eller någon annan. Ansvarig beklagar att mannen inte fått den bakgrunden förklarad för sig. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1101-00337-54**Missnöjd med behandling inom psykiatrin**

En kvinna som vårdats på en psykiatrisk specialistmottagning är missnöjd med behandlingen och önskar framföra klagomål.

Åtgärd: Vid telefonkontakt informeras kvinnan om att hennes anmälan behöver förtydligas om hon önskar att yttrande ska inhämtas. Då hon vid senare samtal inte kommer ihåg vilka enheter som hon haft kontakt med de senaste 30 åren informeras hon om Landstingsarkivet, rätten att få ut journal samt att få kännedom om logguppgifter. Anmälaren som skulle återkomma när hon hade konkreta frågor har inte avhörts efter drygt sex månader varför ärendet avslutas utan vidare åtgärd.

V1101-00356-50

Får ingen hjälp av specialist

En kvinna med stor övervikt sedan 15 år upplever att hon inte får hjälp med sin fetma. Anmälaren kom på remiss till ett akutsjukhus men de tog inte emot henne då hon vägrade för lite. En dietist gick dock igenom kost och motion med kvinnan. Kvinnan hade tidigare fått behandling på ett annat sjukhus, som mitt i behandlingen lades ner. Kvinnan fick nyligen en remiss till endokrinolog som lämnade ärendet utan åtgärd.

Åtgärd: I inkommet yttrande framgår att prover tagna i primärvården var helt normala. Proverna kompletterades vid mottagningen men då även de var normala bedömdes det ej föreligga indikation för vidare endokrinologisk utredning. Ny remiss har kommit in och patienten kommer att kallas till mottagningen. Anmälaren framför sin besvikelse över att hon inte har fått en grundligare utredning på sjukhuset. Ärendet avslutas.

V1101-00363-44

Brister i omvårdnad och behandling

En man som råkat ut för en cykelolycka framför synpunkter på omhändertagandet på akuten. Han syddes under ögat utan någon form av bedövning, fick kommentar om hur han såg ut i ansiktet medan han låg i korridoren och hans transport till ortopedundersökning kommenterades då de kom fram med att "de hade så fullt redan". Vidare ville man förslå honom till en röntgenundersökning som redan var utförd och skulle slutligen skicka hem honom utan att man kontrollerat att han var befriad från intravenös infart och EKG-plåster. Han önskar att hans påpekanden skall leda till förbättringar.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschefen på akutkliniken. Denne redogjorde för rutinerna vid akuten och förklarade varför arbetet ibland kunde te sig oförklarligt för patienterna. Han noterade bristerna i att den plastikkirurgiska insatsen då patienten inte var bedövad och inte heller dokumenterad samt att anmälaren skickades hem med infartskanylen kvar i armvecket. Anmälaren har inte avhörts och ärendet avslutas.

V1101-00367-53

Brister i samordning och tillgänglighet

Make till avliden kvinna skriver till PaN. Kvinnan med diagnostiserad cancer behandlades med cellgifter därefter skulle hon opereras av specialist i annat landsting. Kvinnan ingick i ett uppbyggt samverkansprojekt mellan två landsting. Operationen skulle göras tre till fem veckor efter att cellgiftsbehandlingen avslutats. Då kvinnan inte kallats till operation kontaktade hon behandlingsansvarig klinik i Stockholm och fick veta att hon bara hade att vänta då operationsavdelningen var

semesterstängd. Väntetiden för operation blev fyra månader och kvinnan insjuknade akut fem dagar innan planerad operation. Hon opererades akut och man kunde då bara konstatera cancerspridning och att inget fanns att göra.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framgår att planerna var att kvinnan skulle opereras i ett annat landsting och inte förrän hon senare insjuknade akut informerades vården i Stockholm om att operationen uppskjutits flera gånger. Att sedan inte cellgifter åter sattes in efter den sista operationen berodde på anmälarens behov av att återhämta sig efter operationen speciellt då hon tidigare drabbats av svåra biverkningar. Bristande vårdkedjor inom cancervården hoppas vården ska elimineras av framtida organisation av cancervård. Yttrandet har översänts till anmälare som anmält ärendet till Socialstyrelsen och önskar avsluta ärendet.

V1101-00368-49

Bemötande och behandling inom psykiatri

Patienten hade av personal vid den psykiatriska mottagningen blivit utlovad fortsatt behandling, bland annat psykoterapi. När patienten träffade sin nye läkare vid denna mottagning uppgav läkaren att patienten inte hade behov av fortsatt behandling vid mottagningen, patienten hänvisades till primärvården.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från administrativ chef. Självklart får kvinnan fortsätta sin vårdkontakt på mottagningen. Det är troligen någon form av missförstånd då hon uppfatta att hon blivit avvisad på grund av bostadsadress. Behandling i form av KBT hade varit under diskussion och reflektion och inte något som bestämts eller överenskommit, man skulle samråda vidare. Förslaget är att behandlingsansvarig kontaktar kvinnan för att vid besök fullfölja det som överenskommit gällande diagnosutredning och samtal kring lämplig hjälp/vårdkontakt. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1102-00370-42

Ifrågasätter medicinering

En kvinna tvångsvårdas på psykiatrisk avdelning och önskar anmäla flera läkare för tvångsmedicinering.

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

V1102-00392-50

Nekad operation på grund av rökning

En kvinna har blivit nekad en operation på grund av att hon är rökare och undrar om det är korrekt agerat av läkaren.

Åtgärd: I inkommet yttrande beklagas det att anmälaren uppfattat att hon nekats operation på grund av att hon är rökare. Det framkommer även att anmälaren fått information om att rökstopp inför kirurgi förbättrar utsikterna till en lyckad operation med mindre komplikationer. Anmälaren avser att inkomma med ett genmäle då hon inte anser sig ha fått svar på frågan om vården kan operera henne

trots att hon är rökare. Då anmälaren inte hörts av på fyra månader avslutas ärendet i befintligt skick.

V1102-00402-12

Otrevligt bemött

Kvinna ringer till ambulansen då hon behöver komma till sjukhus och saknar pengar. Hon blir mycket otrevligt bemött av kvinnan som tar emot samtalet.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från ansvarig läkare och från gruppchef. Om inringare som i detta fall för tillfället saknar ekonomiska medel kan SOS-sköterska bistå med taxibeställning från SOS-alarm varpå inringaren senare erhåller en räkning från taxibolaget. Detta erbjudande framkom inte under samtalet vilket ansvariga ser som en brist. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd med svaren och att hon önskar att ärendet överlämnas till Socialstyrelsen för vidare handläggning. Ärendet avslutat.

V1102-00418-42

Fick fel vaccin - ersättning

En kvinna vaccinerades på vårdcentralen och ett år senare skulle hon resa utomlands och önskade uppgifter om dos och namn på tidigare given vaccination. Nu framkom det att hon vaccinerades mot en annan sjukdom än den hon trodde. På grund av detta har hon genomgått två nya grundvaccineringar och önskar ekonomisk kompensation, ändring i journalen och en förklaring till händelsen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen. Det inträffade med felaktig vaccination och bristfällig journalföring är mycket allvarligt och beklagligt. Verksamheten har haft bristfälliga rutiner gällande vaccinationer och har efter händelsen utarbetat nya rutiner gällande ordination av tillfälliga läkemedel på mottagningen. Vårdcentralen kommer att ersätta kvinnan för vaccinationskostnaden. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har därefter inte hörts av varför PaN uppfattar att hon accepterat det svar hon fått. Ärendet avslutas.

V1102-00425-44

Brister i omvårdnad inom geriatriken

En dotter skriver för sin mamma som varit inlagd på geriatrisk klinik efter ett fall i hemmet. Dottern upplevelse och beskrivning av mammans omvårdnad var att den var undermålig. Personalens bemötande var ifrågasättande och avståndstagande.

Åtgärd: Yttrande gavs av chefsjuksköterskan på avdelningen. Hon beklagade mor och dotters upplevelser under vårdtiden. Chssk redogjorde för avdelningsrutinerna och de åtgärder som vidtogs för att lösa situationen. Avdelningen skulle arbeta med frågan om förtroendeskapande rutiner för samverkan med patienter och anhöriga, detta för att kunna möta förväntningar på vården. Dottern gav ett genmäle med specificerade frågor hon önskade svar på. Chefsjuksköterskan besvarade frågorna i den ordning de inkommit. Dottern var trots detta inte nöjd med yttrandet utan lämnade ett nytt genmäle med fördjupning och bemötande av de frågor hon fått besvarade. I sitt tredje yttrande hänvisade nu chefsjuksköterskan till sina tidigare svar i ärendet och beklagade återigen anmälarens upplevelser av vården. Ärendet har även tagits upp på avdelningens arbetsplatsträff då man diskuterat rutiner för förtroendeskapande samverkan och delaktighet med anhöriga. Handläggare föreslog

i samband med översändandet av det sista yttrandet att ärendet skulle avslutas då ytterligare skriftväxling inte förväntades tillföra ärendet något nytt i sak. Anmälaren erbjöds dock att skriva eget avslut att bifoga avslutsskrivelsen till vården. Anmälaren har inte hörts av inom anmodad tid och ärendet avslutas.

V1102-00435-53**Ej lyssnad till, ej trodd**

En kvinna klagar på hur hon bemöttes under sin vistelse på akutsjukhus efter ett snitt. Upprepade gånger klagade kvinnan på att hon hade svåra smärtor i buken och att hon ville träffa en läkare. En sköterska meddelade att det inte fanns någon läkare som kunde titta på kvinnan. Kvinnan fick smärtstillande läkemedel. Efter ett par dagar opererades kvinnan akut för infektion i buken. Hon kände sig ej lyssnad till inte trodd.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framgår att vården beklagar att man inte erbjudit kvinnan adekvat smärtlindring och möjlighet att få träffa en läkare som hon var lovad. I ett kompletterande yttrande beskriver vården att då barnen överflyttades till annat akutsjukhus flyttades ansvaret för kvinnans över till en vårdavdelning på det akutsjukhuset. Yttrandet har översänts anmälaren som inte hörts av inom angiven tid så ärendet avslutas.

V1102-00444-44**Synpunkter på innehåll i sjukintyg m.m.**

En man som har stora problem med försäkringskassa, öppenvård och intyg i samband med sjukskrivning. Han anser att läkarna inte har tillräcklig utbildning för att skriva intyg. Han önskar ekonomisk kompensation för sitt lidande.

Åtgärd: Avvaktar kontakt, anmälaren har inte lämnat sådana uppgifter. Då anmälaren på lång tid inte hört av sig och inga som helst kontaktuppgifter lämnats avslutas ärendet i befintligt skick.

V1102-00455-44**Behandling av hjärnblödning**

En hustru beskriver sin avlidne makes tid på en intensivvårdsenhet och den vård som gavs där. Hustrun anser att den vård maken fick snabbade på hans död. Bemötandet från ett arbetslag i personalen var upprörande enligt hustrun och något hon har haft svårt att frigöra sig ifrån.

Åtgärd: Yttrande ges i form av kopia på det brev som sänts från verksamhetschefen på vårdområde kardiologi tidigare under våren. Verksamhetschefen kontaktade att maken varit bortom all räddning till följd av sitt svåra tillstånd och beklagade även hustruns upplevelse att personalen uppträtt okänsligt och inkompetent. Hustrun välkomnades att höra av sig igen om hon skulle behöva det. Efter översändandet av yttrandet har någon ny kontakt inte tagits av anmälaren och ärendet avslutas.

V1102-00458-49**Synpunkter på bemötande m m**

Läkaren vid vårdcentralen kompletterade inte sitt intyg till Försäkringskassan och patienten gick därmed miste om sin ersättning. Vid vårdcentralen bemöttes patienten och hennes make med anklagande ordval och kränkningar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen som talat med de två berörda läkarna och gått igenom journalen. Man hävdar att de bedömningar som gjorts och att hanteringen har utförts på ett adekvat och rätt sätt, men inte överensstämmer med kvinnans förväntning till sjukskrivning. En av läkarna har upplevt att kvinnans make uppträdde hotfullt då han inte var nöjd med den första läkarens utredning och bedömning. Att skriva något i sjukskrivningen som läkarna inte hittar varken kliniskt eller med provtagning är något man inte kommer att göra. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1102-00462-42**Hög dos läkemedel, biverkningar**

En äldre kvinna har på grund av magsmärter fått tredubbelt förhöjd medicin dos av läkaren från en geriatrisk klinik. Kvinnan har medicinerat i fem år mot magsår och har flera gånger ifrågasatt medicineringen då hon aldrig haft magsår, men ingen lyssnar. Efter dos höjningen har kvinnan fått diarréer, illamående och de senaste dagarna kan hon inte kunnat äta alls och avslutade därför medicineringen på eget initiativ och mår nu bra.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen vid den geriatriska kliniken. Ingen kontraindikation kan ses gällande läkemedelsval och symtom. Anmälaren hänvisas till primärvården för uppföljning men är även välkommen att kontakta geriatriska kliniken om ytterligare frågor. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har därefter inte hörts av inom angiven tid varför PaN uppfattar att hon accepterat det svar hon fått. Ärendet avslutas.

V1102-00563-54**Olaga hot m.m.**

En man anser att han har utsatts för bland annat grovt mordförsök, olaga hot, hets mot folkgrupp, grov psykisk misshandel vid en psykiatrisk akutmottagning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare på berörd enhet. Mannen har vårdats på enheten vid fem tillfällen. Vid fyra av dessa med vårdintyg på grund av psykotiskt tillstånd efter missbruk. Vid genomgång av journal framkommer ingen dokumentation som klargör om mannen verkligen varit utsatt för misshandel, mordförsök, hets mot folkgrupp eller annat. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han skulle återkomma med genmäle. Då han senare inte avhörts efter drygt fem månader avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1102-00564-54**Olaga tvång m.m.**

En man har synpunkter på en Sluten psykiatrisk avdelning som utsatt honom för grov psykisk misshandel, olaga hot, tvång och provokation samt medicinska experiment.

Åtgärd: Yttrande har inhämtas från chefsöverläkare. Mannen överfördes under pågående psykiatrisk tvångsvård från annat län till enheten och han vådas fortfarande med stöd av den lagen. Centralstimulerande preparat var ordinerat innan intagningen och har fortsatt under behandlingstiden på enheten. Mannen har haft synpunkter på vilka fabrikat som har använts och försök att hitta lämpliga lösningar har gjorts kontinuerligt. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1102-00591-28

Fördröjd tandbehandling, avgift för tandvård

En kvinna blev remitterad till specialistmottagning på grund av tandlossning. Kvinnan har blivit remitterad till olika mottagningar på grund av att hon har blödarsjuka. Hennes behandling har på grund av detta fördröjts och hon har lagt ut ett större belopp på olika undersökningar utan att behandling påbörjas. Kvinnan anser att hon drabbats av förhöjda avgifter på grund av hennes blödarsjuka.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens VD och från berörd klinikchef. Regelverket angående karensperiod medför att patienter med omfattande behandlingsbehov och besök hos flera behandlare ofta passerar flera karensperioder innan behandlingen är avslutad. Slutligen tog det tre månader innan ett besked fanns från koagulationsenheten. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1102-00612-28

Inlämnade arbetsmodeller av käke borta

En man har sedan år 2008 behandlats på specialisttandvården. År 2008 lämnade han in en låda till mottagningen med dokument och arbetsmodeller från tidigare utförd behandling och som efterfrågades av behandlande specialisttandläkare. Mannen lämnade även in en skriftlig redovisning av inlämnade dokument som fanns i lådan. När han under år 2010 skulle hämta ut lådan, var det en annan persons arbetsmodeller som låg i lådan. Var hans modeller finns har han fortfarande inte fått svar på.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens VD och från övertandläkare som beklagar händelsen. Det inträffade är helt oacceptabelt och beror på brister i dokumentation och informationsöverföring. Åtgärder har vidtagits för att minimera risken för en upprepning. Mannen har informerats om att lådan finns för avhämtning. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1102-00614-49

Brister i uppföljning av knäskada

Anmälaren skadade sitt knä och fick inledande behandling vid akuten på sjukhuset. Sjukhuset meddelade vårdcentralen om behovet av uppföljande behandling, men vårdcentralen missade att notera sjukhusets meddelande och information. Utredande insatser försenades.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från läkare på berörd enhet som beklagar att kvinnan inte blev kallad såsom det var planerat och att remiss för MR röntgen därav

blev fördröjd ca tre veckor. Man har gått igenom sina rutiner och hoppas att liknade inte ska ske igen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1102-00617-52**Bortglömd kanyl i arm på barn**

En pappa och dotter söker sig till barnakuten på grund av att flickan har svår huvudvärk. Flickans ska röntgas och får en infart i armvecket. Detta sker utan någon vidare information till varken far eller dotter. Flickan får göra två röntgenundersökningar och får därefter gå hem. Från sjukhusets håll glömmes man dock att ta bort infarten. Pappan försöker förgäves få kontakt med vården för att få reda på hur han ska göra. Till slut får far och dotter hjälp när de hälsar på flickans mamma som ligger på sjukhus.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd akutklinik som djupt beklagar och ber om ursäkt för att flickan och familjen fått bristande information och att infarten inte togs bort. Man har tagit upp med personalen vikten av att alltid informera varför en infart ska sättas. Man har haft enskilt samtal med sjuksköterskan som satta infarten samt skrivit en avvikelse angående händelsen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1102-00637-49**Ofullständig behandling vid akutsjukhus**

Anmälaren hade svåra magsmärter och hög puls, och med tanke på anmälares hjärtfel blev anmälaren oroad av sin höga puls. Anmälaren väntade vid akuten hela natten och på morgonen fick anmälaren beskedet att hon skulle åka hem, "det finns inte plats på hela sjukhuset". Anmälaren skulle i hemmet vänta på plats på sjukhuset.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som beklagar händelsen och hoppas att det inte skall drabba kvinnan igen. Sjukhuset hade en beläggning på 100 %. Kvinnan hade tillgång till ASIH i hemmet för hjälp med bland annat buktappning. Bedömningen gjordes att hon kunde gå hem med ASIH och få en ny kontakt dagen därpå med den klinik där buktappningen gjorts på dagvården. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1102-00667-52**Ofullständig behandling m.m.**

En kvinna som brutit handleden är kritiskt emot den långa väntan på akuten och ett röntgenbesök som tog längre tid än nödvändigt då man från mottagningen inte bokade undersökningen. Hon skulle dessutom åka till klinikens filial. Läkaren hade dessutom ingen hygieniskt arbetssätt och slutligen tycker kvinnan att det var alldeles för dyrt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som ber om ursäkt för det fel han begått i mötet. Läkaren har alltid för vana att som minimum, tvätta händerna ordentligt med handsprit direkt efter varje patient. Han har inget minne av något bandage som låg på golvet. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1102-00694-50**Fel diagnos vid handskada**

En kvinna skar sig i handflatan med en kniv. Hon besökte en akutmottagning som rådde henne att åka hem och vila. Då hon hade domningar och värk sökte hon dagen därpå en närakut. Även här sa de att det inte var något fel. Kvinnan sökte igen akutmottagningen och denna gång konstaterade de att hon hade en nervskada som krävde operation. Hade skadan upptäckts två dygn tidigare hade hon haft en bättre rehabilitering. Kvinnan kan inte helt böja och sträcka sitt pekfinger.

Åtgärd: I yttrande från akutsjukhuset framkommer att handläggningen skötts adekvat. Kvinnan kom till ortopedakuten på remiss från husläkaren med misstanke om nervskada. Handkirurg konsulterades. Enligt överenskommelse kom kvinnan fastande till handkirurgkliniken för operation dagen efter. Anmälaren framför att sjuksköterskan hävdade att det inte var någon fara med fingret och anmälaren fick stå på sig för att få träffa läkaren. Detta framkommer inte av yttrandet. Kvinnan begär ut sina journalkopior och ärendet avslutas.

V1102-00699-42**Brister i hantering av recept**

En man ordinerades dos höjning av en hjärtmedicin vid hjärtviktsmottagningen vid ett akutsjukhus. Receptet skulle finnas på apoteket följande dag. Efter fyra turer mellan olika apotek lyckades mannen få sin medicin. Han skrev till verksamhetschefen och redogjorde för händelsen. I dag, två månader senare, har han inte fått bekräftelse på att skrivelsen kommit fram eller hört av verksamhetschefen, varför han vänder sig till patientnämnden.

Åtgärd: Svar har inkommit från tf. verksamhetschef och ansvarig läkare vid hjärtsektionen. Gällande rutiner på kliniken vid receptförnyelse har inte fungerat i detta fall, vilket verksamheten beklagar djupt. Mottagningen arbetar för närvarande med ett utvecklingsarbete där telefontillgängligheten skall förbättras. Denna händelse kommer att ingå i förbättringsarbetet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har därefter inte hörts av inom angiven tid varför PaN uppfattar att han accepterat det svar han fått. Ärendet avslutas.

V1102-00727-44**Förkommet smycke på akutsjukhus**

En kvinna som drabbats av stroke blev av med ett dyrbart örhänge under en röntgenundersökning på akutsjukhus. Dottern har varit i kontakt med säkerhetsansvarig men upplever att man negligerar händelsen, ger undvikande svar och inte utreder på ett seriöst sätt.

Åtgärd: Avvaktar eventuell skrivelse. Dottern har varit i kontakt med säkerhetsansvarig på sjukhuset upprepade gånger utan god återkoppling. Någon ny kontakt tas inte och ärendet avslutas.

V1102-00757-53
Komplikationer efter operation

En kvinna fick efter en ryggoperation besvär från blåsan. Hon fick kramper och ständiga urinträngningar. Kvinnan behandlades av flera specialister men inte förrän hon nyligen ordinerades långtidsbehandling med antibiotika har hennes symptom klingat av. Kvinnan undrar om hennes blåsbesvär kan höra ihop med ryggoperationen för tre år sedan.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vården. Av yttrandet framkommer att man inte kan hitta något som tyder på ett neurologiskt fel eller som man kan koppla till operationen. Hade det funnits en nervskada så borde det visat sig direkt under operationen eller direkt efter operationen. Yttrandet är översänt till anmälaren som inte hörts av inom föreslagen tid och ärendet avslutas.

V1102-00761-28
Fel diagnos vid fotskada

En kvinna halkade och gjorde illa foten. Vårdcentralen remitterade till röntgen och ortoped på akutsjukhus. Man fann en fraktur i foten och kvinnan blev gipsad, sjukskriven och fick en ny tid för borttagning av gips och därefter få ett stabiliserande förband på foten. När kvinnan kommer åter för gipsborttagning får hon veta att hon inte haft någon fraktur utan får information om att det var en stukning och det stabiliserande förbandet behövdes inte. Kvinnan som inte hade någon extra sko med sig blev då erbjuden ett blått skoskydd istället.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistläkare på berört sjukhus som bestrider att misstag skall ha skett. Man har gått på röntgenläkarens bedömning och har även diskuterat med röntgenläkare som återigen har eftergranskat röntgenbilder och man är eniga om att det rör sig om en fraktur och inte om en ledstukning. Kvinna har blivit korrekt omhändertagen och det har skett ett missförstånd i samband med avgipsning då läkare trodde att det rörde sig om en stukning. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1102-00762-42
Fel läkemedelsdos för njurtransplanterad

En njurtransplanterad kvinna sökte akut vård för gynekologiska besvär. Läkarens undersökning var smärtsam, kvinnan beklagade sig men fick höra att hon var känslig. Läkaren var osäker på vilket läkemedel som skulle ges och undrade vilken medicin kvinnan ville ha. Hon upplyste läkaren om rutinen att kontakta njurmedicin för ställningstagande till medicinering för transplanterade, men det ville inte läkaren göra. Kvinnan fick ett recept och kontaktade läkaren på njurmedicin som konstaterade att hon fått två gånger så hög dos. Kvinnan undrar varför läkaren inte kontaktade njurmedicin då det var uppenbart att läkaren inte visste vilken medicin som skulle ges. Varför blev hon gynekologiskt undersökt då det är smärtsamt vid gynekologiska blåsor och de går att se utan undersökning. Läkarens kunskaper i svenska var så dåliga att de hade svårt att förstå varandra. Läkaren frågade bland annat vad kvinnans olika könsdelar heter på svenska. Bemötandet och läkarbesöket var obehagligt.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på kvinnokliniken. En djup beklagan framförs över felaktig ordination och en avvikelserapport kommer att göras över det inträffade. Kvinnan erbjuds ett möte med verksamhetschefen för

genomgång av händelsen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har därefter inte hörts av inom angiven tid varför PaN uppfattar att hon accepterat det svar hon fått. Ärendet avslutas.

V1102-00769-52
Brister i hantering av kallelse

En vårdcentral har sänt en skrivelse om avbokad besökstid adresserad till en pojke på 11 år som inte kan svenska. När pojkens ombud försöker att komma i kontakt med vårdcentralen är det mycket svårt att få kontakt. Till slut får hon tag i en läkare som inte vet varför pojken ska dit. Det visar sig till sist att det har kommit en förfrågan från skolhälsovården gällande vaccination. När ombudet pratar med skolhälsovården har det redan fått de uppgifter de önskar. Ombudet försöker då ringa och avboka tiden, men kommer inte fram.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig distriktsläkare som konstaterar att samordning och kommunikation inte fungerat optimalt i detta ärende. All personal träffas regelbundet för diskussion kring rutiner och hur de ska kunna förbättras och där telefontillgängligheten har en mycket hög prioritet. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1102-00775-52
Bristande bemötande

En kvinna klagar över nonchalant bemötande från en anställd när hon ringde upp sjukvårdsupplysningen.

Åtgärd: Yttrande inhämtades. Av detta framgår att man beklagar att anmälaren upplevde samtalen som icke professionella. Dock har sköterskorna givit korrekta råd och hänvisat till rätt vårdnivå. I det tredje telefonsamtalet hade sköterskan kunnat försöka lugna anmälaren alternativt hänvisat till en annan kollega då anmälaren var upprörd. Anmälaren har inte hörts av vilket tolkas som att hon godtar svaret. Ärendet avslutas.

V1103-00812-28
Brister i organisation och information

En man hade tid för borttagning av ett födelsemärke på sin vårdcentral. Under den tid de cirka 45 minuter det tog att ta bort födelsemärket blev läkaren avbruten vid cirka tio tillfällen av personal som stormade in i rummet utan att knacka, trots att lampan för upptaget var tänd. Mannen upplevde alla som extremt underbemannade och stressade. Han önskade även att han fått mer information om hur han skulle sköta det hopsyddas såret såsom att göra rent, byte av kompress m.m.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd enhet som redan tidigare har besvarat anmälarens synpunkter i brev direkt till honom. Man har rutiner för flera av de händelser som mannen tagit upp och man har nu åter diskuterat vikten av att följa dem. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-00829-49**Bemötande på närakut**

En man sökte vård på närakut för smärtor i bröstet. Fick träffa en receptionist som var mycket otrevlig och avvisande. Hon svarade på frågor på ett mycket dåligt sätt. Man fick dåliga svar också.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd enhet som djupt beklagar att bemötandet från sköterskan i receptionen upplevts och uppfattats som otrevligt. Receptionspersonalen har i sin tur upplevt en hotfull situation i receptionsluckan vilket resulterade i att läkare tillkallades. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-00858-50**Bristande tillgänglighet**

En man fick vänta åtta månader på att få komma till en mottagning. Han hade själv hört av sig och meddelat att han var på semester vissa veckor och inte kunde komma. Just denna period blev han kallad och fick boka om tiden. Efter undersökningen lovade vården höra av sig efter några dagar med svar. Efter en månad när mannen inte hört något ringde han mottagningen. Han lämnade uppgifter i Tele Q, utan att vården hörde av sig.

Åtgärd: I inkommet yttrande framkommer att läkare försökt nå anmälaren vid två tillfällen men mötts av telefonsvarare. Det beklagas djupt att patienten upplevt sig ha fått en undermålig återrapportering av provsvar. Anmälaren inkom med genmäle där han bland annat hävdade att han inte har någon telefonsvarare. I ett kompletterande svar beklagas att patienten inte är nöjd. En second opinion är möjlig om patienten så önskar. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår nämnden från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1103-00862-28**Oempatiskt bemötande**

En kvinna har synpunkter på hur hon blev bemött och behandlad vid en tarmundersökning. Hon blev infäst på ett rum och läkaren kom in utan att hälsa. Han ställde inga frågor eller informerade om behandlingen och kvinnan upplevde behandlingen som brutal. Hon skrek och grät av smärta och fick kommentaren att hon var där för att behandlas. Efter behandlingen lämnar läkaren rummet med kvinnan gråtande på en brits och sjuksköterskan lämnar över en lapp om information om utförd behandling. Kvinnan som själv arbetat inom sjukvården upplevde läkaren som totalt empatilös och känner sig mycket ledsen över det inträffade.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Undersökningen gjordes med bedövningssalva men i övrigt på vanligt sätt. Efter undersökning och behandling framhöll läkaren att han tvivlade på att hemorrojderna var hela orsaken till kvinnans svåra smärtor. Tankarna ledde snarare till någon virusinfektion till exempel bältros. Kvinnan önskade starkare smärtstillande tabletter men läkaren ansåg att hennes ordinarie läkare skulle hålla i smärtproblematiken. Både läkare och sjuksköterska upplevde kvinnan som lugn och sansad och de hade varken hört gråt eller skrik. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-00870-28
Ofullständig behandling

En man anser att han får en ofullständig vård på sin vårdcentral. Han har problem med ögonen och vill att hans husläkare ordnar med en förtur till ögonspecialist för en ögonoperation.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd vårdcentral. Mannen erbjöds operation av grå starr redan 2009 som av någon anledning inte blev det. I november 2010 utfärdades en ny remiss på anmälarens begäran. Det finns remissvar att mannen varit på ögonsjukhuset för bedömning i januari 2011 och att han erbjöds operation men avböjde. Det framgår av remissvaret att mannen är välkommen att själv kontakta ögonsjukhuset om han ångrar sig. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med ytterligare skrivelse angående att få vila, boende med mera. Ärendet avslutat på Patientnämnden.

V1103-00871-12
Fel diagnos - hade infekterad blindtarm

Anmälaren tycker att hon fick felaktigt råd då hon ringde 112.

ÅTGÄRD: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som gjort bedömningen att kvinnan fick de rätta råden vid det aktuella tillfället. Några direkta indikationer att det skulle ha handlat om blindtarmsinflammation fanns inte. Sköterskan bad att de skulle återkomma om kräkningarna fortsatte. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-00874-50
Ej fått diagnos

En kvinna med andningssvårigheter, hosta, slembildning och kvävningsskänslor upplever sig inte utredd. Hon själv misstänker en sjukdom som hennes mor avled i. För diagnos krävs en biopsi/vävnadsprov, vilket inte tagits. Kvinnan har sökt akut för sina besvär upprepade gånger. Akutsjukhuset har lovat att överrapportera till husläkaren vilket inte är gjort. Akutsjukhuset har även skrivit felaktigheter i journalen. Bland annat framkommer det inte vad hon har sökt för.

Åtgärd: I inkommet yttrande framkommer att när och var den av patienten beskrivna oron för lungsjukdom och begäran om provtagning för densamma skett har inte kunnat fastställas. Patienten har sökt akutsjukhuset för andra åkommor. Vid alla tillfällen har epikris skickats till husläkaren. Ärendet avslutas.

V1103-00879-49
Ofullständig diagnos och behandling

Läkaren missade att diagnostisera diabetes, patienten var utan behandling under en tid.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd vårdcentral. Hon finner att ärendet inte har skötts bra och beklagar det inträffade. Läkaren som kvinnan träffade var tillfälligt där och arbetar inte mera där. Ärendet kommer att diskuteras i läkargruppen för att ge lärdom till alla läkare som arbetar på enheten så att man kan hantera patienter på ett mer praktiskt sätt. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-00912-28**Otrevligt bemötande inom folktandvården**

En man kontaktar folktandvården för en akuttid då en lagning på en tand gick sönder. Mannen hade ett friskvårdsavtal med folktandvården som innebär att han ska få betalningsfri akutvård på vilken mottagning som helst inom folktandvården. Men personalen visste inte hur avtalet fungerade och mannen kände sig ifrågasatt, otrygg mycket otrevligt bemött.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens VD och från berörd klinikchef som båda beklagar det inträffade. All personal ska känna till hur man hanterar friskvårdsavtalet och klinikchefen har haft en genomgång med personalen med anledning av ärendet. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1103-00930-42**Ingen information om biverkningar, omvårdnadsbrist**

En kvinna, gravid i v 40, sjukhusvårdades på specialistmödravården på grund av influensan och har synpunkter på omvårdnaden och behandlingen. Den vård som erbjöds var läkemedelsbehandling med sömnmedicin och lugnande. Kvinnan och maken motsatte sig detta då hon inte upplevde problemen bero på psykiska problem. Ingen information gavs om eventuella biverkningar. Kvinnan hade önskat bättre omvårdnad bland annat vid måltiderna. Vid hemgång reagerade apotekspersonalen på medicineringen i samband med graviditeten. Kvinnan hade önskat stöd inte psykofarmaka.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionschefen vid obstetriksektionen. En beklagan framförs över patientens upplevelser att personalen inte tagit hennes problematik på allvar och inte gav god omvårdnad. En medicinsk förklaring ges till bedömningen att vissa läkemedel erbjöds. Kvinnan var somatiskt sjuk och medicinska skäl till behandlingen fanns. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har därefter inte hörts av inom angiven tid varför PaN uppfattar att hon accepterat det svar hon fått. Ärendet avslutas.

V1103-00931-49**Förkomna glasögon på akutsjukhus**

Anmälaren har förlorat sina glasögon på akutsjukhus. Patienten tog av sig dem i samband med behandling på sjukhuset, fick allergisk chock och fördes medvetslös till akuten. Glasögonen kunde inte återfinnas.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från områdeschef på berörd klinik. Trots letande på vårdavdelning och på akuten har glasögonen inte kunnat återfinnas. Kliniken kommer att ersätta kvinnan för förlusten av glasögonen med 8 000 kr, vilket är det uppgivna beloppet. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1103-00959-49**Otrevligt bemötande**

Närstående anser att patienten blev utsatt för otrevligt bemötande vid laboratorium vid vårdcentral. När det enligt nummerlappen var tid för patienten att lämna prov stod personalen och pratade utan att ägna patienten uppmärksamhet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef som ber om ursäkt för det inträffade. Berörd personal är ledsen att hon upplevts som att hon har agerat otrevlig och ber om ursäkt. Efter det att anmälaren tagit del av yttrande har hon meddelat att ärendet kan avslutas.

V1103-00966-52**Ofullständig behandling, bristande information**

En mamma till en liten pojke är kritisk mot en läkare på en vårdcentral som inte remitterade pojken till en barnakut. Pojken hade buksmärtor sedan några dagar tillbaka. Ett blodprov ordinerades vilket misslyckades. Mor och barn blev hemskickade med kommentaren att det varit önskvärt med blodprov när man har buksmärtor.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från berörd läkare. Vid undersökning hade pojken ingen feber, såg rätt opåverkad ut, uppvisade inga tecken på intorkning men var ledsen inför själva undersökningen, han hade rodnad svalg och en lätt rodnad trumhinna. Försök till stick i fingret för CRP gjordes på lab utan att man lyckades. Läkaren kom överens med modern att hon skulle ta kontakt med pojkens läkare på barnsjukhuset för att få en vidare bedömning och dropp på plats. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon kommer att gå vidare med ärendet till Socialstyrelsen. Ärendet avslutat.

V1103-00985-52**Frågor om obduktion**

En man vars vuxna dotter avled för några dagar sedan har frågor om obduktion. Föräldrarna hade specifika frågor och hade fått löfte om kontakt med en patolog vilket inte har skett.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats. Av detta framgår att föräldrarna haft en möte med företrädare för sjukhuset. Föräldrarna är dock inte nöjda med mötet och de förklaringar som givits och har därför bett att ärendet överlämnas till Socialstyrelsen. Dessutom har föräldrarna fått journalkopior under handläggningens gång. Ärendet avslutas.

V1103-00990-49**Bemötande av sjukgymnast**

Anmälaren blev så pass skrämdd av bemötandet av sjukgymnasten att hon inte kunde fortsätta kontakten. Bland annat sparkade sjukgymnasten upp dörren, när patienten bad att få göra andra övningar än de föreslagna, då sjukgymnasten skulle hämta fler beskrivningar över övningar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd sjukgymnast. Kvinnan fick praktisk genomgång av tre stabiliserande övningar för ländryggen som hon skulle göra hemma. Hon fick ett skriftligt program bestående av nio bilder där de tre övningarna

man gått igenom ingick. Dessa tre markerades. Kvinnan pekar på de andra bilderna/övningarna och meddelade att dessa kunde hon inte göra. Sjukgymnasten insåg sitt misstag och ber kvinnan glömma bort pappret och dess bilder då de inte var giltiga längre. För att förtydliga detta rev hon pappret och hämtade ett nytt program med endast tre bilder. Sjukgymnasten beklagar det hela och ber om ursäkt för att hon lämnade rummet så hastigt utan att meddela att hon skulle hämta ett nytt program. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-00992-49**Nekad behandling av ortoped**

Anmälaren var inskriven på sjukhus, var i behov av insatser av ortoped men nekades behandling av sådan. I samband med utskrivningen hänvisades patienten till primärvården.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Naturligtvis hade det varit bra om ortopedläkare kunnat undersöka knäleden då kvinna låg inne på sjukhus. Men i detta fall tyckte man att ett muntligt svar till läkare på den klinik där kvinnan vårdades kunde räcka och att en senare uppföljning på ortopedmottagningen skulle vara ett bättre beslut. Röntgenbilderna visa på betydande artros och således ingen akut skada varför ortopedläkare föreslog fortsatt uppföljning. Uppföljning har senare skett och man har planerat in kvinnan för en knäledsprotos. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-01017-49**Läkaren hänvisade till annan läkare**

Anmälaren bokade akuttid vid vårdcentral. Utan att varken undersöka eller behandla hänvisade läkaren till den läkare som anmälaren var listad hos. Anmälaren anser att denna passivitet är klandervärd och vill även ha sin patientavgift tillbaka.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från två distriktsläkare som samtliga beklagar att kvinnan känner sig missnöjd med omhändertagandet. Återkoppling till personalen har skett på såväl individ, grupp och organisationsnivå. Eftersom det gällde ett akutbesök och besvären funnits en längre tid bedömde läkaren att vidare bedömning och sjuk/symtomanamnes och eventuell vidare remittering bäst kunde ske hos ordinarie husläkare på planerad tid för läkarbesök. Man har beslutat att kvinnan får patientavgifter återbetalda. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-01018-52**Taket sprack under provtagning**

En kvinna berättar om sin senaste vistelse på en akutmottagning. Hon blev undersökt av en läkare och provtagning pågick. Samtidigt pågick renoveringsarbeten i planet ovanför akutmottagningen. Läkaren skämtade om att hantverkaren nog skulle kunna braka igenom och sekunderna efter blev det stora sprickor i taket och bruk föll ner på patient och sjukvårdspersonal.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd enhet. Han beklagar djupt det inträffade som var en följd av flera olyckliga omständigheter. Montören tappade helt balansen och trampade genom taket varvid kvinnan fick en

gips bit i huvudet utan någon synbar fysisk skada. Det inträffade har anmälts till Arbetsmiljöverket. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört.

V1103-01035-50 **Ofullständig behandling**

En kvinna hade dabbats av en blodförgiftning och låg två dygn på akutsjukhus innan hon blev förflyttad till annat akutsjukhus. Tillståndet var mycket kritiskt. Kvinnan fick höra att hon borde ha kommit in för operation tidigare. Tummen opererades med hud från pekfingeret. Det kirurgiska ingreppet omfattade även handen och handleden.

Åtgärd: I inkommet yttrande går förloppet igenom. Handläggningen följer vetenskap, beprövade erfarenheter och rutiner. Det beklagas att anmälaren upplevt brister i läkarens kunskap och att hon känt rädsla och otrygghet. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår nämnden från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1103-01036-49 **Otrevligt bemötande av läkare**

Anmälaren ville inför operationen vid vårdcentralen ställa frågor till läkaren som skulle genomföra operationen. Narkosläkaren reagerade på denna önskan, blev otrevlig, höjde rösten och bad senare patienten gå.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som arbetat som narkosläkare i snart 30 år och som aldrig tidigare varken på sjukhus eller på mottagning varit med om något liknande. Han bad kvinnan komma ner till operation efter att ha lämnat sina skor i väntrummet. Hon bemötte honom argsint och han svarade skämtsamt, vilket säkerligen inte var helt genomtänkt men han ville avleda hennes aggressiva ton. Anmälaren kom sedan med som mor och yttrade sig i mycket aggressiv ton. Han svarade att hennes beteende inte var förenligt med det förtroende som krävs för att kunna söva henne. Hon kallade då läkaren för idiot. Anmälaren lämnade avdelningen men fortsatte högljutt tala om för alla i väntrummet att "narkosdoktorn är en idiot". Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon skulle inkomma med genmäle. Då hon senare inte avhört inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1103-01047-28 **Felaktig information från tandläkare**

En kvinna fick akut tandvärk och uppsökte tandakuten. Tandläkaren tyckte att det var lika bra att dra ut tanden och ersätta den med ett implantat då denna tand skulle omfattas av högkostnadsskyddet och inte bli så dyr. Tandens dras ut och när kvinnan återkommer till mottagningen för att påbörja behandlingen, får hon veta att behandlingen inte inryms inom högkostnadsskyddet. Om kvinnan hade fått rätt information från början hade hon ej tagit bort tanden, då alternativa behandlingar fanns. Kvinnan känner sig lurad och besviken.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folktandvårdens VD och från berörd klinikchef. Då kvinnan besökte akuttandvården i januari 2008 hade man inte någon definitiv information om vad som skulle ingå i den nya tandvårdsförsäkringen som infördes i juli 2008. Tandens togs bort var helt trasig under benkanten på grund av karies samt en inflammation under roten. Det ända som kunde hjälpa kvinnan med värken

var att ta bort tanden. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-01050-42**Biverkning av medicin, läkaren lyssnar inte**

En man har under flera år medicinerat med olika läkemedel som givit olika biverkningar. Mannen har ont i ryggen och ligger mest i sängen och har nästan inga tänder kvar. Mannen önskar en förklaring till utebliven medicinering och ekonomisk ersättning för biverkningarna. Mannen önskar hjälp med att anmäla till Läkemedelsförsäkringen.

Åtgärd: Svar har inkommit från vårdcentralchefen och behandlingsansvarig läkare. En medicinsk förklaring ges till samtliga preparat på nuvarande läkemedelslista. Behandlingsansvarig läkare har hjälpt mannen med anmälan till Läkemedelsförsäkringen. Anmälaren har tagit del av yttrandena och har därefter hörts av till PaN och framfört att han önskar ärendet avslutat.

V1103-01054-53**Okklarheter kring dödsfall**

Anhöriga till en man som genomgick en överviktsoperation med titthålskirurgi skriver till PaN. Efter operationen syntes en rodnad runt naveln som ömmade. Kort efter hemgången insjuknade mannen i svåra buksmärter. Han opererades igen men hans liv gick inte att rädda. Anhörig vill veta varför komplikationen uppstod och varför man skickade hem mannen trots att han hade besvär.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framgår att man beklagar den tragiska utgången av operationen. Orsaken bedömdes inte vara något systematiskt fel i handläggningen utan en enstaka mycket tragisk händelse som enligt statistik drabbat två av 2200 patienter. Ärendet är utrett av sjukhusets chefläkargrupp som inte ansett en Lex Maria-anmälan ska göras. I yttrandet beskrivs den medicinska vård som gavs men trots aktiva insatser avled patienten i bukhinneinflammation. I yttrandet erbjuds anhöriga ytterligare möte med vården. Yttrandet är översänt till anmälaren som i kontakt med patientnämndens förvaltning meddelat att han önskar ärendet avslutat. Anhöriga kommer att skicka en anmälan till Socialstyrelsen och LÖF.

V1103-01067-52**Bristande behandling**

En man insjuknade för några år sedan i en inflammation i nervcellerna. Han anser dock att han inte fått sedvanlig behandling mot denna sjukdom och han vill nu veta varför.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats och av detta framgår att man från sjukhus hållet konsulterat en neurologkonsult som ansåg att den sedvanliga behandlingen inte var aktuell för patienten. Patienten har hörts av som inte var nöjd med svaret. Han har fått hänvisning till LÖF. Ärendet avslutas.

V1103-01070-28**Ofullständig uppföljning vid komplikation**

En kvinna fick en tand lagad på folktandvården. Efter behandlingen svullnade hon upp rejält i vänster ansiktshalva och ett hematom utbreddes sig. Hon kontaktade tandläkaren och informerade om det inträffade och för att få en tid för kontroll. Tandläkaren tyckte inte att hon skulle komma till mottagningen utan hänvisade henne till husläkaren. Husläkaren såg allvarligt på det inträffade och komplikationen dokumenterades. Kvinnan undrar varför tandläkaren inte var intresserad av att kontrollera och dokumentera det inträffade.

Åtgärd: Yttrandena har inhämtats från Folktandvårdens VD och från berörd klinikchef som båda beklagar det inträffade. Kariesangreppet låg under tandköttskanten och kvinnan upplevde det jobbigt när tandläkaren behövde hålla ut kinden för att komma åt. Hon hade fått Waran inställt av läkare så att ett blodigt ingrepp skulle kunna utföras utan risk för blödning trots att det inte var fallet vid aktuell fyllning. När kvinna hörde av sig, erbjöd sig tandläkaren att ringa husläkaren. Efter att ha försökt ringa ett flertal gånger kontaktade tandläkaren en erfaren kirurg på kliniken som ansåg att det inte fanns någon anledning till oro. Kvinna kände sig nöjd med informationen och uttalade själv ingen önskan om att få komma till kliniken för kontroll. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon skulle inkomma med genmäle. Då hon senare inte avhörts efter drygt två månader avslutas ärendet.

V1103-01071-50**Glömde ge stelkrampsspruta efter brännskada**

En kvinna kom akut till mottagningen för plastikkirurgi. En undersökning gjordes och kvinnan fick veta att hon skulle få en stelkrampsspruta. Inte förrän hon kom hem kom hon på att hon aldrig fick sprutan. Efter flera telefonsamtal fick kvinnan komma åter till mottagningen. Efter 40 minuters väntan fick hon sprutan.

Åtgärd: Då anmälaren trots muntlig överenskommelse om begäran om yttrande från vården inte hörts av på fyra månader avslutas ärendet i befintligt skick.

V1103-01082-49**Ej tillfrågad om närvaro av kandidater**

Anmälaren blev inte tillfrågad om kandidater kunde närvara vid undersökningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sektionschef på berörd enhet. Patient har ingen skyldighet att låta andra än de personer som direkt deltar i vården närvara vid vare sig samtal eller undersökning. Rutinerna kring undervisning som innefattar patienter bör ses över och det gäller generella riktlinjer på sjukhuset samt lokala riktlinjer på klinik- och enhetsnivå. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1103-01085-28**Ersättning för felbehandling**

En kvinna ifrågasätter att det har tagit folktandvården 25 besök på sju månader för att sätta fast en tandbro. Kvinnan anser att hon borde få ersättning för den behandling hon fått gå igenom som inneburit både fysiskt och psykiskt lidande och inkomstbortfall.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens VD och från berörd klinikchef. Kvinnan var angelägen att få en ersättning för den tand som togs bort. En bro utfördes något för tidigt efter borttagandet av tanden. En resorption av tandbenet i denna region skapade en glipa under hängande ledet. Hon var inte nöjd och beslut togs om att göra om bron. När bron lämnades ut var hon inte nöjd med färgen och upplevde bron för hög, trots försök till inslipning. Kvinnan remitterades till specialistklinik och har nu fått en bro utförd som bekostas av ursprungskliniken. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-01091-28

Komplikation efter tandbehandling

En man uppsökte tandakuten på grund av svullnad i käken, svårt att svälja och feber. Tandläkaren informerade mannen om att han led av en infekterad rotfyllning. Tandens skulle öppnas upp och mannen skulle få äta antibiotika och hänvisades därefter att fortsätta behandlingen hos sin ordinarie tandläkare. Antibiotikan skulle göra honom frisk inom två till fyra dagar. Febern steg, svullnaden kvarstod och mannen uppsökte en käkkirurg som fick in honom på akutsjukhus, där han blev inlagd för observation. Enligt käkkirurgen på akutsjukhuset förvärrades symtomen av behandlingen som utförts och tandläkaren borde istället ha skickat honom direkt till akutsjukhus då symtomen snabbt hade kunnat bli livshotande.

Åtgärd: Anmälares skrivelse har sänts till PaN för kännedom då korrespondens redan pågår mellan anmälaren och Folktandvården. Handläggning pågår.

V1103-01108-53

Bristande utredning vid fotskada

En man skadade foten och besökte vårdcentral där man skickade mannen på en röntgen och konstaterade att han inte hade någon fraktur. Tio dagar senare kontaktade han åter vårdcentralen och klagade på att han fortfarande hade besvär. Läkaren tyckte att mannen skulle försöka att arbeta vilket han gjorde men besvären tilltog. Med magnetkameraundersökning och ultraljud kunde man senare diagnostisera att hälsenan var trasig. Mannen undrar varför man inte gjorde en noggrannare utredning från början och om hans tillstånd förvärrades av att han försökte att börja arbeta trots besvär.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vården. Av yttrandet framgår att man via röntgen konstaterade att det inte förelåg någon fraktur. En magnetkameraundersökning visade senare att orsaken till problemen kunde vara partiell hälseneruptur. Vården remitterade mannen till sjukgymnast och sjukskrev honom. Yttrandet är översänt till anmälaren som hörts av i ett annat ärende han har hos patientnämnden och meddelat att han önskar båda sina ärenden avslutade.

V1103-01111-52

Lång väntetid för plastikoperation

En kvinna som opererades för bröstcancer väntar på en bröstrekonstruktion. Hon har kontaktat sjukhusets vårdgarantikansli men inte fått någon hjälp.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd enhet. Rekonstruktion (DIEP) innebär en bröstrekonstruktion med så kallad fri lambå från

buken. Kirurgin är ytterst resurskrävande i form av heldagsoperation och det behövs två till tre erfarna plastikkirurger för att kunna genomföra den. Därtill behövs hög kompetens på anesthesi-och på omvårdnadssidan. Kliniken har tidigare kunnat erbjuda cirka 20 patienter per år denna operation. Det föreligger ett mycket litet antal alternativa vårdgivare för denna avancerade kirurgi varför det är svårt att erbjuda operation inom stipulerade tre månader. Ansvarig har tagit till sig av kritiken rörande rutiner, information och dokumentation i DIEP-vården och han kommer att hantera det aktuella ärendet tillsammans med ansvariga för mikrokirurgiska sektionen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-01113-49 **Saknar specialistremiss**

Anmälaren saknar specialistremiss, därmed får anmälaren inte ersättning för omkostnader i samband med behandling vid sjukhus i annat län.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från bitr. överläkare på berörd enhet. Man har från klinikens sida inte ansett att kvinnan är behjälplig av någon operation. Kvinnan har fått specialistvårdsremiss av HSN-förvaltning för undersökning i Lund. Är det så att neurokirurg där bedömer att man kan operera med en målinriktad operation i halsryggen är man positiv till en specialistvårdsremiss för operation. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-01118-53 **Bristande behandling vid fotskada**

En man sökte på lättakutmottagning för besvär av en fot efter en arbetsskada. Mannen fick en cortisoninjektion som minskade smärtorna initialt men besvären återkom och efter en magnetkameraundersökning konstaterades att hans hälsena delvis var av. Mannen är kritisk till att man sprutat cortison i foten utan att först ta reda på orsaken till besvären eftersom cortison försvagar hälsenan och fördröjer annan behandling.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vården Av yttrandet framkommer att vården konstaterar att den behandling som gavs inte överensstämmer med gängse behandlingsrutiner vilket beklagas. Samtliga läkare kommer att informeras om vilka rutiner som gäller. Yttrandet är översänt till anmälaren som låtit meddela att han nu önskar avsluta ärendet.

V1103-01147-49 **Kränk av läkare på vårdcentral**

En man som besökt en husläkarmottagning är missnöjd med bemötande. Mannen satt i väntrummet på vårdcentralen och blev efter en stund uppropad in till en läkare. Samtidigt kommer en annan patient och börjar prata med läkaren. Läkaren tog då in denna patient istället vilket gjorde att mannen kände sig kränkt. Han bytte då till en annan läkare som såg i journalen att han besökt den andra läkaren. Läkaren frågade varför mannen sökte igen och undrade om han skulle bråka med honom också.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från berörd läkare. Anmälaren fick komma in till läkaren några minuter för utsatt tid. När läkare stod i

dörren kom en annan patient och hade frågor angående läkarutlåtande. Läkare bad patienten vänta utanför rummet medan han tittade i datorn och såg att utlåtandet var skrivet vilket han meddelade patienten. Läkare återvände till anmälaren och bad om ursäkt för förseningen, tre minuter hade gått av besökstiden. Båda beklagar att anmälaren inte tycker att han blivit omhändertagen på ett korrekt sätt. En ny tid, som anmälaren inte behövde betala för, ordnades dagen därpå till annan läkare. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-01155-53 **Ofullständig vård**

Anhörig till kvinna (avliden) klagar på att kvinnan inte flyttades till en hjärtspecialistavdelning när det visade sig att hon hade hjärtbesvär. Anhörig var lovad en skriftlig förklaring till varför inte kvinnan flyttades men fick ingen.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framgår att det bedömdes vara var medicinskt mest ändamålsenligt att patienten var inskriven på medicinkliniken men hade tillgång till specialistresurser inom ortopedi, anestesi och infektionssjukdomar. Yttrandet har översänts till anmälaren som inte har hörts av inom angiven tid så ärendet avslutas.

V1103-01158-49 **Brister i hantering av provsvar**

Anmälaren hade genomgått operation på grund av cancersjukdom. Anmälaren blev utlovad att via brev få information om resultatet av proverna. Anmälaren fick vänta i tre veckor innan besked kunde ges och anmälaren fick besked genom att själv ta initiativ och kontakta vården. Vården upptäckte att patienten inte blivit informerad på grund av att läkaren slutat sin anställning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sektionschef som finner det beklagligt att väntetiden för PAD-svar är så lång som sex veckor för en tumörförändring i bröst. Han kommer att försöka påverka svarstiden på Patologkliniken. Rutinerna för brevsvar är att det sätts upp på respektive läkares mottagningslista för att dikteras och skickas. Om läkare slutar förs automatiskt brevsvaret över till nästa ansvarig läkare. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-01169-53 **Brister i omvårdnad och bemötande**

En kvinna klagar på bemötande och bristande omvårdnad i samband med slutenvård vid akutsjukhus. Kvinnan är njurtransplanterad och då hon fick besvär i form av huvudvärk kräkningar och yrsel kontaktade den avdelning som hon är uppmanad att kontakta när problem uppstår. Den sköterska kvinnan talade med lovade att återkomma efter att ha pratat med en läkare vilket hon aldrig gjorde. När kvinnan sen kom till sjukhuset hade hon ett hjärnödem. Under vårdtiden som följde fanns upprepade brister i omvårdnad som att sköterskor glömde att beställa den specialkost som kvinnan var ordinerad och att inte ordinerade kontroller sköttes.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framkommer att vården konstaterar att man på flera områden brustit i omvårdnad och detta kommer att diskuteras med berörd chef och personal för att reducera risken för att bristerna

upprepas. Vården anser dock att den medicinska vården inte hotats genom omvårdnadsbristerna. Kopia av Yttrandet har översänts till anmälaren som inte har hörts av inom föreslagen tid så ärendet avslutas.

V1103-01171-49**Nekad behandling**

Läkaren tog emot telefonsamtal på sin telefontid trots att han inte kunde ta emot patientbesök denna dag då han skulle gå på semester. När patientens samtal med denne läkare var klart hade telefontiden på vårdcentralen helt förlöpt och patienten kunde därför inte komma i kontakt med någon annan läkare vid vårdcentralen. Patienten anser att läkaren inte skulle ha tagit några samtal denna sista dag innan semestern, han kunde ju ändå inte ta emot patienter.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som inte håller med om att läkaren skulle avstå från telefontiden. Han beklagar att anmälaren "missade" möjligheten att boka tid hos annan läkare och att hon inte hittade kontaktuppgifter. Ansvarig var övertygad om att all nödvändig information fanns på hemsidan men tyvärr var informationen bristfällig och svårtolkad. Bristerna åtgärdades omedelbart. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-01173-44**Bemötande i livets slutskede**

En kvinna beskriver sin makes sista dygn på en specialenhet för svårt sjuka personer vid ett akutsjukhus. Maken låg döende med svåra smärtor och fick inte smärtlindring i tillräcklig dos. Personalen uppträdde och uttalade sig på ett obetänksamt sätt inför patienten, maken och sonen.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef samt chefssjuksköterska. Båda beklagade djupt det intryck av makens sista tid som hustrun skulle komma att behöva leva med. Flera samtal med hustrun hade genomförts och vården erbjöd förnyad kontakt för ytterligare samtal. Vården upplevde dock att man givit den vård situationen krävde. Ett kompletterande yttrande inkom från verksamhetschef på geriatriska kliniken samt från patientansvarig överläkare under makens sista dygn. Patientansvariga läkaren redogjorde för det komplicerade smärttillståndet och de mått och steg som vidtogs för att försöka lindra den mycket ansträngda smärtsituationen. Hustrun har efter att yttrandet överskickats inte hört av sig igen och ärendet avslutas.

V1103-01185-53**Brister i vårdplanering**

Anhörig till man (avliden) klagar på bristande omvårdnad och samverkan med primärvården i samband med att mannen skrevs ut från akutsjukhus. Mannen hade nyligen fått en cancerdiagnos som inte gick att bota eller behandla. Till en vårdplanering skjutsade man in den svårt sjuke mannen i en kontorsstol och när han skrevs hem skickades ingen remiss till ASIH vilket anhöriga anser varit lämpligt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vården. Av yttrandet framkommer att ett vårdplaneringsmöte ägt rum med samtliga intressenter närvarande. Anhöriga informerades om att vid behov vända sig till vårdcentralen som var kontaktade inför

mannens utskrivning. Enligt läkarbedömning var inte mannen aktuell för ASIH vid utskrivningen. När sedan mannen hastigt blev sämre ansåg akutvården att anhöriga borde fått hjälp av kommunens personal med återtransport till akutsjukhuset. Yttrandet är översänt till anmälaren som inte hörts av till förvaltningen inom föreslagen tid så ärendet avslutas.

V1103-01202-53**Bristande bemötande från barnmorska**

En kvinna har synpunkter på hennes barnmorskas bemötande vid MVC. Kvinnan hade förlorat sitt fullgångna barn i en störförlossning i hemmet. Efter händelsen hörde ingen av sig från MVC. Kvinnan tog själv mailkontakt med sin barnmorska och hade även ett möte med henne men ifrågasätter om inte rutiner finns för hur kontakt med en mamma som förlorat sitt barn ska ske. Kvinnan har även synpunkter på att barnmorskans bemötande var oprofessionellt och var inte till stöd för kvinnan.

Åtgärder: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framkommer att man djupt beklagar att företagets rådande rutiner inte följts av ansvarig barnmorska. Det har brustit såväl i kommunikation som i handling i samband med denna traumatiska händelse. Vården ser allvarligt på det inträffade och har även utvecklat sina rutiner för att ytterligare minimera risken för återupprepning. Yttrandet har översänts till anmälaren som inte har hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1103-01208-49**Ofullständig behandling vid vårdcentral**

Anmälaren besvärades av näsblod. Vårdcentralen gjorde en ofullständig utredning, gav ofullständig behandling. Vårdcentralens kontakt med anmälaren präglades enligt anmälaren av dåligt bemötande.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare som finner att medicinsk diagnostik och behandling har skett enligt gängse rutiner. Kvinna blev erbjuden remiss men avvaktar med den vid första besöket. Hon får sedermera korrekt behandling via specialist. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt överenskommelse bifogas avslutsbrevet till vårdgivaren. Ärendet avslutat.

V1103-01210-49**Nekad behandling på akutsjukhus**

Anmälaren blev nekad behandling mot näsblod vid akutsjukhus.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd akutklinik. Kvinnan hade akut besökt en vårdcentral med anledning av tendens till näsblödning och vid besöket hade hon ingen pågående blödning. Remiss skrevs för ställningstagande till eventuell etskning på specialist ÖNH-mottagning. Två dagar senare kl 19.00 uppsökte hon akutmottagningen utan pågående näsblödning. Öronakuten är öppen mellan kl 09.00 - 16.00. Vid näsblödning som inte slutar spontant utanför kontorstid är patient välkommen till akutmottagningen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-01216-52**Ej lyssnad till**

En kvinna anser att läkare under alla år inte lyssnat på henne utan avfärdat henne med hänvisning till att hon har en psykisk sjukdom.

Åtgärd: Yttrande har inmats från patientombudsman på berört sjukhus. Vid alla vårdtillfällen på sjukhuset har journalkopior och epikris skickats till kvinnans husläkare. Kvinnan har inte vid något av besöken uppvisat några allvarliga luftvägsbesvär, positiva provsvar eller symtom på allvarlig lungsjukdom. Yttrande har översänts till kvinnan som senare har inkommit med ny skrivelse som inte har med ursprungliga frågeställningen att göra. Ärendet avslutat.

V1103-01218-49**Bristande tillgänglighet och bemötande**

Anmälaren kom i dåligt psykiskt skick då tillgängligheten var bristfällig, väntetiden till läkarbesök var lång och då hon kom till vårdcentralen fick hon höra att hon inte kunde dyka upp utan att ha bokat tid. Hon började gråta framför alla som befann sig i väntrummet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att kvinnan känner sig missnöjd. Det är hennes förhoppning att kvinnan hittar en vårdcentral som bättre kan tillgodose hennes behov. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hennes önskemål bifogas avslutsskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutat.

V1103-01227-53**Bristande tillgänglighet**

Anhörig till man (avliden) klagar på bristande tillgänglighet till husläkare. Mannen skrevs ut från akutsjukhus med en icke behandlingsbar cancersjukdom. Anhöriga informerades om att husläkaren var den som skulle skriva en remiss till ASIH för palliativ vård. Upprepade gånger ringde anhöriga till vårdcentralen och man informerades om att husläkaren skulle kontakta anhöriga vilket aldrig skedde.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framgår att vården anser att kommunikationen kring övertagandet av mannens vård var under all kritik. Vårdcentralen informerades om att de skulle skriva en remiss till ASIH via ett journalutdrag från ett akutsjukhus. Remiss till ASIH skrivs vanligast av akutsjukhusets specialistkliniker. Dagen efter skrivs en remiss till ASIH som skickades elektroniskt till ASIH. Anmälaren uppmanas kontakta vårdcentralen om ytterligare frågor återstår. Kopia av yttrandet är översänt till anmälaren som inte hörts av inom angiven tid varför ärendet avslutas.

V1103-01235-53**Bristande bemötande och information**

En kvinna klagar på otrevligt och nonchalant bemötande från en sköterska i samband med ett dagkirurgiskt ingrepp. Kvinnan påtalar också att den skriftliga information hon fått inför ingreppet var fel. Där stod att piercingsmycken i

anslutning till luftvägarna måste tas bort men när kvinnan kom dit sa sköterskan att det gällde all piercing.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framgår att vården djupt beklagar att man visat ett bristande bemötande och den sköterska som är medveten om att hon brast i sitt bemötande framför sin personliga ursäkt till anmälaren. Vården kan också konstatera att det råder oklarheter i rutiner kring piercing i samband med operationsverksamheten. Förtydligande av riktlinjer och patientinformation kommer att göras utifrån denna händelse. Kopia av yttrandet är översänt till anmälaren som inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.

V1103-01238-52 **Blodförgiftning efter undersökning**

En man fick genomgå en invändig undersökning av blåsan. Några dagar senare drabbades han av en svår blodförgiftning. Han vill veta varför han drabbades av infektionen och vad sjukvården tänker göra för att andra ska slippa råka ut för samma sak.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd klinik som beklagar att mannen drabbades av en kraftig infektion. Det finns alltid en risk för urinvägsinfektion i samband med cystoskopi och denne risk går inte helt att få bort även om alla rutiner följs. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han önskar få framfört till vårdgivaren vikten av att information ges om smittorisk samt att patient ska se upp med eventuella symtom. Ärendet avslutat.

V1103-01243-44 **Bristande empati hos läkare m.m.**

En man som haft samma läkare under många år upplever en tydlig attitydförändring och känner sig förödmjukad av detta. Han tycker att han inte informerats tillräckligt om konsekvensen av en utredning som gjordes och som kunde leda till att hans körkort drogs in.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef på vårdcentralen. Hon beklagade att anmälaren upplever att han inte fått tillräcklig information om de utredningar han skulle genomgå. Vårdcentralen hade för avsikt att kontakta remissinstansen för att få en återkoppling på hur undersökningen gått till. Verksamhetschefen erbjöd anmälaren samtal. Anmälaren har inte avhört och ärendet avslutas.

V1103-01251-53 **Nekad att beställa tid på vårdcentral**

En man klagar på att han och hans familj får vänta för länge för att få en tid hos husläkaren vid vårdcentral. Mannen anser att han inte får vård och inte ett gott bemötande.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framkommer att det inte finns några journalanteckningar eller i telefonlistor något telefonnummer för

uppringning. Vårdcentralen tar emot ca 200-300 telefonsamtal per dag och bristande tillgänglighet kan orsakas av att det är upptaget. Från vårdens siad anser man det självklart att alla ska känna sig väl bemötta och respektera varandra.

V1103-01258-44

Fick inte ryggutredning

En kvinna med tidigare kända och åtgärdade ryggproblem fick en tilltagande smärta som hon inte kände igen och fick uppsöka akutmottagning. Hon behandlades sedan fortlöpande med morfinpreparat av sin husläkare men han ansåg inte MR-kameraundersökning aktuell. Genom kontakt med tidigare opererande klinik fick hon senare remiss för en MR-undersökning som gav anledning till återbesök. Man kunde då konstatera en icke åtgärdbar utveckling av den tidigare skadan.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef samt av patientansvarig läkare. Verksamhetschefen beklagade djupt anmälarens negativa upplevelser av mottagningen samt anmälarens fysiska besvär orsakade av hennes sjukdom. Verksamhetschefen gav ett ingående svar om verksamhetens uppdrag och resurser och sin uppfattning av situationen relaterat till de journaler hon tagit del av. Anmälaren rekommenderades kontakta patientförsäkringen för eventuell kompensation av sitt lidande. Patientansvarig läkare redogjorde för de medicinska ställningstaganden som gjorts, dels vid mottagningsbesök samt efter specialistkonsultation. Han beklagade om anmälaren haft en sjukdom som man på mottagningen inte "uppfattat eller förstått". Anmälaren har efter yttrandet inte avhört och ärendet avslutas.

V1103-01261-52

Nekad specialistvård

En man anser att ett sjukhus prioriterar bort honom till förmån till privatbetalande patienter. Han har inte fått någon förklaring till varför hans remiss har avvisats och han heller inte fått någon information om att vända sig någon annanstans.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd enhet. Den initiala remissen återsändes på grund av att den inte innehöll tillräcklig information så att man kunde göra en bedömning och prioritering. För att lösa den uppkomna situationen har ansvarig bitt annan enhet att bedöma och prioritera befintligt underlag så att mannen kan beredas ett besök. Kliniken tar nästan uteslutande emot landstingsfinansierade patienter. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hans önskemål bifogas avslutsskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutat.

V1103-01282-52

Otillräcklig vård, bristande information

Kvinna med flera diagnoser har problem med att vårdcentralen inte ger behandling. Hon önskar få en fast läkarkontakt. Dessutom önskar kvinnan att denne läkare har goda svenskkunskaper.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från medicinsk rådgivare på berörd enhet. Att läkaren inte snabbt hittade de remissvar som låg under

inscannade dokument i journalen berodde på att det tar några minuter att gå igenom den. Då läkaren hade svaret och skulle informera kvinnan hade hon inte längre tid att vänta. Läkare har därefter försökt ringa kvinnan vid olika tillfällen, dock utan framgång. Ansvarig har skickat kopior på alla utredningsresultat till kvinnan. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hennes önskemål bifogas avslutsskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutat.

V1103-01298-52**Utebliven information om undersökningsresultat**

Föräldrar till ett litet barn är missnöjda med att de inte fått information om en röntgenundersökning trots givet löfte.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från berörd verksamhetschef. Vid avvikande provsvar är rutinen att man kontaktar föräldrarna antingen direkt eller inom några dagar. Eftersom flickans tillstånd inte var akut och då hon redan hade profylaktisk behandling fanns det ingen medicinsk orsak att kontakta föräldrarna samma dag som svaret inkom. Ansvarig beklagar att det blivit fel i hur kommunikationen gick till i detta fall. Vidare ska man se över rutinerna hur undersökningssvar lämnas. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-01300-52**Bristande tillgänglighet**

En man är missnöjd med den lång resväg som han numera måste göra för att kunna lämna blodprover. Han är diabetiker och dessa prover måste tas på fastande mage och han är orolig för att hamna i koma på grund av för lågt blodsockerhalt då resan tar två och en halv timme.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från kvalitetssamordnare på berört sjukhus. Man har inte något laboratorium etablerat på landstingets vårdcentraler i aktuellt geografiskt område. Däremot kan privata vårdcentraler etablera samarbete med valfri leverantör av laboratorieservice. Sedan januari 2011 finns laboratorieservice närmare mannens bostad och han är välkommen dit för provtagning. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1103-01304-44**Ofullständig behandling på vårdcentral**

Make har skrivit till verksamhetschef i primärvården angående sin hustru men inte fått svar. Maken har flera synpunkter på bemötandet från hustruns läkare och på diagnostisering av hustruns sjukdomstillstånd.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Denna beklagade att vårdcentralen inte kunnat hjälpa makarna på det sätt de önskat. Verksamhetschefen avböjde att kommentera de medicinska frågeställningarna men erbjöd telefonsamtal. Hustrun erbjöds en ny läkarkontakt men maken ansåg inte den nye läkaren tillfyllest. Ytterligare hjälp från Patientnämnden ansåg han inte kunde förändra situationen. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1103-01321-44
Bristande omvårdnad

En dotter beskriver att först hennes mamma fördes till sjukhus akut och fick komma till en geriatrisk klinik. Hemma fanns en åldrig make som föll första natten ensam och fördes till samma sjukhus akutmottagning. Han var i mycket dåligt skick. Trots att de båda makarna fanns på samma sjukhus och att maken var så dålig bestämdes det att maken skulle flyttas till en annan klinik. Efter en hel dags väntan på akutmottagningen flyttades mannen och dog några dagar senare på den andra kliniken. Dottern ifrågasätter det mänskliga i hanteringen. Motiveringen var att de lediga platser som fanns behövdes för eventuella akuta fall under natten.

Åtgärd: Yttrande lämnades av verksamhetscheferna vid akutkliniken samt den geriatriska kliniken. Båda beklagade djupt det skedda och hade helst sett en humanare lösning men framhöll att vid tillfället var det den lösning som fanns till hands. Dottern framförde i telefonsamtal att hon hade reagerat över att yttrandet innehöll synpunkter från läkaren om hur man bäst skulle sköta äldre dödssjuka anhöriga och att läkarens egen erfarenhet att de äldre mårde bäst hemma. Han tog sin egen far som exempel. Dottern ansåg att man som utbildad i den situationen inte kunde göra bedömningen vad som var bäst för den anhörige. Synpunkterna som framfördes av läkaren i yttrandet angående hans egen familjesituation och hans sätt att resonera om detta fann hon helt irrelevant. Dottern ville i avslutsbrevet ha sin undran framförd till vården om var man som anhörig och lekman skulle vända sig då en anhörig snabbt blir sämre. Därmed önskade hon avsluta ärendet.

V1104-01325-53
Blandade salar, bristande omvårdnad

En kvinna vårdades på akutsjukhus och placerades på en sal tillsammans med tre män. Kvinnan hade inför vistelsen särskilt bett om att inte behöva dela rum med män. Draperierna som skulle skydda för insyn var trasiga. Personalen var oinformerad om varför kvinnan var inlagd och gav bristande omvårdnad och otydlig information.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framgår att man beklagar bristerna i information, och omvårdnad samt bifogar riktlinjer som initierats utifrån denna anmälan. Kopia av yttrandet har översänts till anmälaren som inte hörts av inom föreslagen tid varför ärendet avslutas.

V1104-01369-42
Brister i medicineringen i samband med operation

En kvinna opererades för gastric by pass på ett akutsjukhus. Efter operationen uppkom komplikationer, en blödning hade uppkommit i tarmen och koagel hade bildats. Efter utredning visade det sig att kvinnan inte fått rätt medicinering inför operationen, hon saknar en koagulationsfaktor i blodet. Detta var känt men ändå fick hon inte rätt medicinering.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och sektionschefen vid narkoskliniken. Vid genomgång av journalhandlingarna framkommer det att koagulationsstörningen var känd och att läkemedelsbehandlingen före och under

operationen helt följde rekommendationerna från koagulationsmottagningen. I yttrandet från kirurgkliniken beklagas att kvinnan drabbades av tarmvred som postoperativ komplikation. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har därefter hörts av och framfört att hon önskar ärendet avslutat.

V1104-01371-49**Bristande information om risker**

Anmälaren drabbades av hjärtinfarkt, genomgick kärllkransröntgen vid akutsjukhus. Anmälaren vänder sig mot att läkaren inte informerade om riskerna med denna undersökning. Anmälaren blev även lämnad ensam.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd enhet som har full förståelse för att kvinnan upplever nedstämdhet över det inträffade och det faktum att hon har kvarstående synnedsättning. Ansvarig bedömer att behandlingen var optimal med tanke på den akuta hjärtinfarkten. Händelsen har tidigare anmälts till LÖF och man fann där att angiografien var medicinskt motiverad och genomfördes på ett vedertaget sätt. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas. Hon önskar att det skall framgå i slutsskrivelsen till vårdgivaren att hon är missnöjd över att läkare inte informerade om riskerna med undersökningen. Ärendet avslutat.

V1104-01375-52**Får ingen behandling**

En mamma till en vuxen dotter är förtvivlad då öppen psykiatri vägrar att behandla dottern. Öppen vården anser sig inte veta och inte kunna behandla dottern som har ett självskadebeteende. Hon är för närvarande ineliggande på slutna vården.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinsk chef på berörd enhet som beklagar att anmälarna inte är nöjda med den behandling kvinnan får. Man har gjort sitt yttersta för att hjälpa henne och ansvarig anser att så har även kommunen och heldygnsvården gjort. Kvinnan har regelbunden kontakt med mottagningen, kallas regelbundet till läkare och man regelbundet har vårdplaneringsmöten och nätverksmöten. Efter det att yttrande har översänts har anmälarna inte avhört. Ärendet avslutat.

V1104-01398-12**Klagomål på läkarintyg**

Frågor kring intyg.

Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade försök inte har kunnat nås avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1104-01400-53**Bristande behandling, avled efter brännskada**

Anhöriga skriver. Kvinna (avliden) vårdades inom psykiatrisk vård. Under sjukhusvistelsen fick kvinnan en brännskada som först inte behandlades. Efter att ha försämrats flyttades kvinnan efter några dagar till infektionsklinik. Två dagar senare avlider kvinnan och anhöriga är kritiska till att inte antibiotika sattes in när skadan inträffade och att inte läkare med rätt kompetens inkopplades tidigare. Den information anhöriga fick av läkare var att ingen hade förstått hur illa det var.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framgår att utifrån den psykiatriska klinikers journal har korrekta åtgärder vidtagits, brännskadespecialister har tillfrågats och när patienten försämrades har omedelbara åtgärder vidtagits för överföring till somatisk klinik. Yttrandet har översänts till anmälaren som till patientnämndens förvaltning meddelat att man önskar avsluta ärendet. Eventuellt kommer ärendet att anmälas till socialstyrelsen.

V1104-01455-53**Brister i information och lång väntan på provsvar**

En man med prostatacancer klagar på att han fick bristande information från diagnoskonferens och bristande stöd för beslut av behandlingsmetod. Mannen klagar också att han fick vänta tio veckor på ett PAD svar.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framgår att anmälares hjärtsjukdom var tvungen att undersökas innan behandlingsmetod kunde fastställas. För att inte förlora tid remitterades mannen till en second opinion på Radiumhemmet för strålbehandling eftersom det var oklart om anestesiläkare kunde ge klartecken till operation. Patienterna informeras om PAD svar vid återbesök efter operationen. I detta fall sköt man upp återbesökstiden och i och med det fick anmälaren vänta längre än normalt på svar från patologerna. Yttrandet har översänts till anmälaren som inte hörts av inom föreslagen tid så ärendet avslutas.

V1104-01478-53**Ifrågasätter behandling och provtagning**

En kvinna skulle opereras för en knöl i bröstet. Man hade tidigare tagit cellprov på knölen. I stället för att operera enligt plan fick kvinnan besluta om man i stället skulle operera bort en annan knöl. Kvinnan ifrågasätter att man ändrade planerna och även operationsmetod.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framkommer att den operationsmetod som var utlovad ansåg operatören inte var den mest optimala vilket diskuterades med patienten innan operationen. Operatören anser att representativiteten av provet var god d.v.s. operationen gjordes på rätt ställe i bröstet. Vården beklagar att kvinnan upplevde som att hon skulle välja vilken förändring som skulle tas bort. Yttrandet är översänt till anmälaren och då hon inte hörts av inom föreslagen tid avslutas ärendet.

V1104-01481-53**Brister i omvårdnad av hemsjukvårdspersonal**

Hustru till en man klagar på att mannen inte fick hjälp från sin vårdcentral att komma till akutsjukhus trots att vårdcentralen uppmanat honom att åka in till akutmottagning. Vårdcentralen kontaktade inte heller anhöriga.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framkommer att när beslut fattats att mannen skulle åka in till akutsjukhuset beställdes en transport som var beräknad att vara framme inom tjugo minuter. Tyvärr kom inte transporten som det var lovat utan anmälaren beställde färdtjänst och åkte själv till akutsjukhuset senare på kvällen. Då detta är mycket ovanligt förekommande finns på vårdcentralen inga rutiner för att följa upp om transporten kommer eller ej. Vårdcentralen har haft kontakt med mannen och förklarat vad som hände. Yttrandet är översänt till anmälaren som inte hörts av inom angiven tid så ärendet avslutas.

V1104-01482-50**Anser sig felbehandlad**

En kvinna föll och ådrog sig en radiusfraktur. Armen sträcktes och gipsades. Beslut om operation lämnades till annat akutsjukhus som dagen efter beslöt att inte operera på grund av den höga åldern. Man bytte ut gipset till en skena. Detta skedde utan stäckning och utan röntgen vilket anmälaren ställer sig frågande till. Det uppdagades senare att brottet låg fel och att armen var tvungen att opereras. Kvinnan fick även höra att frakturen legat rätt från början.

Åtgärd: I inkommet yttrande framkommer att kvinnan fått information om att konservativ behandling var att föredra då handfunktionen var god. Äldre tolererar felställningar lättare. Gipsbytet var för att minska svullnaden och öka handfunktionen. Det fanns ingen anledning till röntgen då frakturen var stabil. Frakturer går ofta tillbaka till det ursprungsläge den hade från start oavsett gipsskena. Anmälaren är inte nöjd med yttrandet. Hon har varit deprimerad och haft smärtor från huden sista månaderna och önskar därför avsluta ärendet.

V1104-01496-50**Ej fått utlovad apparat**

En kvinna med astma hade fått en tid för att hämta ut en apparat avsedd för inandning av läkemedel. Vid tidigare besök hade hon fått läkemedel avsedd för apparaten. Kvinnan fick dock ett telefonsamtal från vårdcentralen att de inte han denna dag, men hon blev lovad hjälp efter helgen. På måndagen visade det sig att personen hade semester hela veckan. Ytterligare en och en halv vecka senare när kvinnan kontaktade vårdcentralen menade personen att hon aldrig lovat kvinnan något. Kvinnan har nu bytt vårdcentral.

Åtgärd: I inkommet yttrande konstateras det att ärendet inte har ordnats på ett bra sätt vilket är mycket beklagligt. Kritiken tar de till sig och lär av. För närvarande pågår en hög press på grund av personalomsättningar med pågående rekrytering. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår nämnden från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1104-01523-49**Missad diagnos**

Anmälaren anser att hon blev utsatt för allvarliga risker då vårdcentralens utredning var bristfällig, vilket gav fel diagnos.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd verksamhetschef som djupt beklagar att det blev så besvärligt för kvinnan under insjuknandet. Han finner ingen anledning att gå i försvar kring det inträffade och han förstår att varje patient förväntar sig med all rätt att få en exakt diagnos direkt men så fungerar inte sjukvården. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1104-01537-50**Namnuppgifter saknas**

Ett barn på 18 månader är registrerat på "flicka" och på mammans efternamn, istället för flickans namn. Personnummer stämmer. På skatteverket är hon registrerad med namn.

Åtgärd: Då anmälaren trots muntlig överenskommelse, om begäran om yttrande från vården inte hörts av på tre månader, avslutas ärendet i befintligt skick.

V1104-01539-53**Bemötande vid gynekologisk mottagning**

En kvinna besökte mottagning för att få behandling för gynekologisk åkomma. Läkarens bemötande var otrevligt och nonchalant. Läkaren påstod att han minsann visste vad kvinnan var för en sorts människa, en som inte gör rätt för sig och inte tar eget ansvar. Kvinnan kände sig mycket kränkt och ledsen då hon lämnade mottagningen.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framgår att vården inte delar anmälarens beskrivning av besöket på mottagningen. Alla patienter som kommer till mottagningen ska via vårdguiden ha informerats om att besöket ska betalas med kort och i detta fall önskade anmälaren att få en faktura med sig hem. Läkaren säger sig ha sagt att det är viktigt att ta ansvar för sina handlingar, även när det gäller att göra rätt för sig gentemot tillexempel vårdgivare. Vården beklagar att anmälaren av det kände sig kränkt. Kopia av yttrandet är översänt till anmälaren som ej hörts av inom angiven tid, så ärendet avslutas.

V1104-01544-44**Nekad fotledsoperation**

Son skriver med frågeställningar om rehabilitering för sin mor efter privat genomförd fotoperation.

Åtgärd: Ger information om geriatrik och kommunalt korttidsboende. Familjen har själva kontaktat landstinget om ersättning för rehabiliteringsperiod på specialistklinik men inte fått definitivt besked. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1104-01571-49
Synpunkter på journal

En man begärde ut sin journal och kunde då läsa att han hade österländsk brytning. Mannen undrar varför detta står i journalen och vilken betydelse detta har för vården.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från distriktsläkare på berörd enhet. Hon har talt med mannen och berättat att anteckningen är borttagen ur journalen och att den inte har förts vidare till andra mottagningar. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat och vårdgivaren har informerats om förutsättningarna för att helt eller delvis förstöra uppgifter i journal.

V1104-01578-12
Bemötande i samband med ambulanstransport

I ett brev, översänt från Socialstyrelsen, berättar en kvinna att hon kände sig illa bemött av en av ambulanspersonalen då hon behövde åka akut till BB.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från områdeschef på berört ambulansföretag som tillsammans med aktuell ambulanssjukvårdare beklagar att kvinnan upplevt kontakten som anklagande och kränkande. Uppdraget hanterades som prio 1. De undersökningar som genomfördes och de frågor som ställdes tillhör de riktlinjer man har att arbeta efter. Ambulanssjukvårdarens intention var att så snabbt som möjligt se till att kvinnan kom till förlossningen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1104-01580-52
Har ingen fortsatt läkarkontakt

En ung kvinna har behandlats på en barnklinik och blev utskriven därifrån då hon fyllde 18 år. Nu har det gått ett och ett halvt år och kvinna har fortfarande ingen läkarkontakt som följer upp henne. Hon lider av en muskelsjukdom sedan födelsen och har under tiden som hon varit utan läkarkontakt blivit försämrad.

Åtgärd: Yttrande inhämtades av denna framgår att en rad olyckliga omständigheter bidragit till att anmälaren stått utan läkarkontakt men att bitr. överläkare tagit på sig ansvaret och kommer att se till att anmälaren lämnas över till vuxenneurologen. Ärendet avslutas.

V1104-01583-44
Ofullständig behandling på akutmottagning

En make skriver för sin hustrus räkning. Hustrun hade insjuknat akut med svåra smärtor och fördes till akutmottagning. Läkaren hörsammade enligt makarnas uppfattning inte deras önskan om smärtlindring och makarna ifrågasätter läkarens attityd gentemot patienter och anhöriga.

Åtgärd: Klinikchefen vid medicinkliniken gav yttrande. Hon beklagade att hustrun avlidit samt att sjukhuset lämnade ett sent svar. Klinikchefen motiverade varför man inte gav smärtlindring innan en medicinsk bedömning gjorts och kommenterade att det dröjt länge innan hustrun fått sin bedömning. Klinikchefen skulle ta upp detta med berörda läkare. Hon erbjöd även anhörig att ta kontakt om nya frågor skulle uppstå. Anhörig har efter detta inte tagit ny kontakt och ärendet avslutas.

V1104-01592-12
Avgift för uteblivet besök

En kvinna har fått krav på avgift för uteblivet besök. Hon har inte bokat eller ens varit i kontakt med vårdcentralen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från enhetschef och från berörd läkare. Kvinna blev inbokad hos läkare efter att remiss hade inkommit från sjukhus. Rutinen är att skicka kallelse hem till patient då man tar emot sådan remiss. Av någon anledning glömde man att skicka kallelsen till kvinnan. Båda ber om ursäkt för det inträffade och man arbetar på att det inte ska ske igen. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1104-01593-44
Utebliven behandling, besöksavgift

En man med kända öronproblem besöker sin husläkare för spolning av öronen. Han anser att läkaren inte lyssnade på honom då han beskrev sitt problem och önskemål om spolning. Han beskrev också hur hans öronproblem tidigare kunnat lösas. Läkaren skickade hem honom med rutinupplysningar inför spolning som inte tidigare fungerat för anmälaren och ville att anmälaren skulle återkomma en annan dag för behandling. Anmälaren önskar en förklaring på läkarens beteende samt sin avgift återbetalad.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Denne förklarade rutinerna vid öronspolning och konstaterade att dessa inte följts vid det aktuella tillfället. Patientavgiften skall återbetalas och aktuellt inhyrningsföretag som läkaren tillhörde skall meddelas om det som skett. Anmälaren har efter detta inte avhört och ärendet avslutas.

V1104-01597-49
Infektion efter borttagning av fettknöl

Anmälaren genomgick en operation vid specialistmottagning. En infektion uppstod.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som sedan tidigare har varit i telefonkontakt med mannen och rett ut den e-postanmälan som han då gjort. Tyvärr återkom han inte trots uppmaning, till sin behandlande läkare med sina misstankar om infektion. I journal anges att mannen fått råd angående sårvård och uppmaning att ta kontakt med distriktssköterska för borttagning av stygn samt att ta kontakt med kirurgen/mottagningen vid behov. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren fått information om LÖF och en överenskommelse har ingåtts om att ärendet avslutas.

V1104-01609-49
Inga läkartider bokas

Anmälaren uppger att vårdcentralen bara bokar läkartider innevarande vecka. Inga läkartider bokas längre fram i tiden, patienten uppmanas att återkomma.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare. Fem dagars bokningssystem har skapats för att kunna uppfylla vårdgarantin. För att kunna uppfylla patienternas önskemål har man skapat ett system där läkarna själva kan boka tid längre fram för

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

V1104-01613-28 **Ersättning för felbehandling**

En kvinna har gått på folktandvården från år 2009. Under den perioden har hon haft en varbildning i en tandrot som inte åtgärdades trots tandvärk och utförda tandfyllningar har lossnat. Kvinnan bytte tandläkare i mars 2011 och som fick åtgärda och göra om utförda tandlagningar, som hon tidigare betalat 9 674 kronor för. Kvinnan önskar erlagt belopp tillbaka.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har kvinnan fått information om LÖF. Information om och blankett för anmälan till LÖF har översänts och ärendet avslutas på Patientnämnden enligt överenskommelse.

V1104-01614-52 **Otrevligt och nonchalant bemötande**

En mamma som sökte vård för sin lille pojke som hade kräkts sedan flera dagar, anser att husläkaren som hon och sonen träffade uppträdde nonchalant och oempatisk.

Åtgärd: Yttrande inhämtades och av detta framgår att pojken undersökts och att man fann barnet opåverkat. Man föreslog acceptans och förnyad kontakt om pojken skulle bli sämre. Både berörd läkare och verksamhetschefen beklagar att mor och barn känt sig illa bemötta. Anmälaren har ej hört av sig vilket tolkas att mamman accepterat svaret och inte har något ytterligare att tillägga. Ärendet avslutas.

V1104-01617-53 **Komplikation i samband med förlossning**

Ombud för en kvinna kontaktar PaNf. I samband med kvinnans förlossning för tre år sedan uppstod komplikationer. När inte förlossningen fortskred som förväntat och barnets hjärtljud sjönk valde man yttre press i stället för att göra ett akut kejsarsnitt. Både kvinnan och barnet fick skador av den traumatiska förlossningen. Ingen har förklarat för familjen vad som gick snett under förlossningen och man vill veta vilka rutiner verksamheten har för att göra ett planerat alternativt akut snitt.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framkommer att vården anser att förlossningen var snabb och normal, det yttre press man använde var milt till måttligt. Både mor och barn bedömdes vara friska och att avsluta förlossningen med ett akut snitt fanns ingen indikation för. Barnet undersöktes två gånger under vårdtiden av barnläkare som endast finner normala fynd. Yttrandet är översänt till anmälaren som inte hörts av inom angiven tid så ärendet avslutas.

V1104-01627-44 **För tidig utskrivning, ingen vårdplanering**

En äldre man genomgår en större bukoperation och skickas efter fyra dagar hem utan att vårdplanering gjorts. Han känner sig svag och påverkad efter operationen

och hade några veckor innan sin operation mist en av sina söner hastigt. Efter ett fåtal timmar hemma faller han och får åter skickas till sjukhus.

Åtgärd: Yttrande lämnades av patientansvarig läkare. Anmälaren hade bedömts klar för hemgång av den ansvariga läkargruppen efter ett postoperativt normalt förlopp. Sjukgymnaststatus hade gjorts och rullatorstöd i hemmet skrivits ut. Läkaren beklagar att anmälaren senare föll i hemmet. Ny kontakt har inte tagits av anmälaren och ärendet avslutas.

V1104-01630-28 **Högekostnadsskydd för tandvård**

En kvinna anser att hon förlorat inestående pengar på högkostnadsskyddet då hon påbörjade sin tandbehandling på folktandvården. Tidigare kostnadsförslag från annan tandläkare visade på att hon hade ett inestående belopp på 4 407 kronor.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren har fakturan gått igenom och den visar på rätt debitering. Kvinnan anser att fakturan är svår att förstå men hon känner sig nöjd med den information och de förklaringar hon fått. Ärendet avslutat.

V1104-01631-12 **Bemötande av ambulanspersonal**

Anmälaren tycker att hon blev nonchalant bemött av ambulanspersonalen som kom och hämtade henne.

Åtgärd: I yttrandet från ambulansföretaget ger ambulanspersonalen sin syn på det inträffade. Anmälaren erbjuds även kontakta områdeschefen om ytterligare frågor finns. Yttrandet översänds till anmälaren med uppmaning att höra av sig om hon har synpunkter på yttrandet. Då kvinnan inte avhörs avslutas ärendet.

V1104-01694-50 **Komplikation efter höftledsoperation**

En kvinna fick en höftprotes efter lång tid med smärta. Efter operationen började kvinnan träna hos sjukgymnast. Sjukgymnasten reagerade på att kvinnan inte hade någon muskel och att hon därav inte kunde stödja på benet. Läkaren gav lugna besked och uppmuntrade till träning. "Du måste lita på mig" sa läkaren "till hösten är du bra". Kvinnan tappade 7 kilo under året som följde och ingen förbättring skedde. Kvinnan sökte då vård utomlands och fick konstaterat att muskeln hade släppt. Hon genomgick en ny operation.

Åtgärd: I inkommet yttrande framför behandlande läkare att hon vid besök hos honom haft en något förbättrad funktion i sätesmuskeln men dock kvarstående svaghet. Att muskeln skulle ha släppt från infästningen kan han inte ifrågasätta. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår nämnden från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1105-01742-50**Komplikationer i samband med radiusfraktur**

En kvinna halkade på en isfläck och bröt vänster handled. Hon fick gipsskena och avgipsades efter fyra veckor. Inger röntgen togs. Kvinnan fick träningsprogram men har fortfarande smärta. Vården har erbjudit en steloperation vilket hon har nekat till. Kvinnan undrar var det gick fel, varför hon inte gipsades och om en avvikelser är rapporterad.

Åtgärd: I yttrande från vården framkommer en beklagan över att frakturen har läkt med en felställning. Vården är dock bedriven i enlighet med den erfarenhet och kunskap som finns för denna behandling. Han hoppas på att extensiv arbetsterapeutisk träning kommer att återställa en god funktion i handleden. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår nämnden från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1105-01752-53**Bristande utredning av besvär**

Äldre kvinna som under slutenvård på akutsjukhus ramlat och skadat sig i huvudet flyttades till geriatrisk klinik. Kvinnan klagade på yrsel, illamående och huvudvärk. Anhöriga upplyste personalen om tidigare fallskada men personalen förklarar symptomen med att det förmodligen rörde sig om sviter efter magsjukevirus. En vecka efter hemgång upptäcktes att kvinnan hade en stor blödning i hjärnan som krävde akut operation. Anhöriga anser att uppföljning av kvinnans symptom var bristfällig.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framgår att man visste om att kvinnan fallit under vårdtiden vid akutsjukhus men att inga komplikationer visades på skikt röntgen. Under de tillfällen kvinnan vårdades på den geriatriska kliniken hade hon besvär av huvudvärk och yrsel men dessa symptom förbättrades i och med att allmäntillståndet förbättrades. Inga ytterligare fallskador hade rapporterats och inga misstankar om ytterligare cerebral påspädning förelåg. Kopia av yttrandet har översänts till anmälaren som inte hörts av inom angiven tid varför ärendet avslutas.

V1105-01753-44**Får ej komplett journal**

Närstående har begärt att få ut journalen efter en avliden släkting men får inte den kompletta journalen.

Åtgärd: Två längre telefonsamtal om journalhantering. Ytterligare kontakt ej tagen och ärendet avslutas.

V1105-01774-28**Tandskada i samband med narkos**

En kvinna skriver för sin mor som genomgått en operation. På uppvaket kom en sjuksköterska förbi och lämnade över en burk med en framtand och informerade om att kvinnans tand lossnat när man drog ut slangen.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren informerats om LÖF och därefter har blankett för anmälan översänts och ärendet avslutas på Patientnämnden enligt överenskommelse.

V1105-01807-49
Inloggning i patientjournal

Anmälaren söker information om viss personal som loggat in på anmälares journal.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd enhet. Den som loggat in i anmälares journal är receptionist och har registrerat anmälares två besök i kassan. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren ifrågasatt om personal i kassan har rätt att logga in sig i journal. Hon har hänvisats att ta kontakt med PaNs förvaltningsjurist. Då hon senare inte av avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1105-01810-44
Ofullständig behandling och tillgänglighet

En kvinna med känd lungsjukdom beskriver vård och behandling på lungklinik. Vården är splittrad och hon har svårt att nå sin läkare för besked och adekvat behandling.

Åtgärd: Yttrande gavs av överläkare vid lungkliniken. Personligt samtal hade genomförts med anmälaren för att reda ut de frågeställningar som fanns. Praktiska åtgärder hade vidtagits i form av teknisk apparatur och inskrivning i specialteam för att underlätta anmälares vardag och för att ge en fortsatt sammanhållen vård. Kliniken skall även se över rutinerna vid förskrivning av viss apparatur. Anmälare gav sina synpunkter på yttrandet i ett genmäle som hon önskar bifogat till avslutsbrevet till vården. Därmed avslutas ärendet.

V1105-01815-44
Hantering av remiss

En man som inte fått den remiss för öronvaxborttagning han begärt av läkaren på det särskilda boendet.

Åtgärd: Yttrande lämnades av ansvarig läkare. Det framkom att anmälaren vid flera tillfällen önskat akuta åtgärder som inte kunnat ges av boendets läkare då vårdens bedömning varit att anmälares besvär inte var akuta. Anmälaren har även själv sökt och fått vård hos andra vårdgivare. Då önskemålen om ytterligare undersökningar skett i anslutning till de tidigare vårdtillfällena bedömde läkaren att akuta insatser inte krävdes. Läkaren har meddelat anmälares detta personligen. Anmälaren önskade ge genmäle med samma frågeställningar vilket Patientnämnden avslag då detta inte skulle föra ärendet framåt. Handläggaren avslutade ärendet i befintligt skick.

V1105-01816-57**Missad diagnos av brutet nyckelben**

En man som fick axelskada i samband med hockeymatch och uppsökte akutmottagning. Ingen magnet- eller röntgenundersökning gjordes vid skadetillfället. Ett år senare görs en magnetröntgen som visar fraktur på nyckelben och skadade ledband. Anmälaren har kvarstående besvär med axeln vilket påverkar arbetet som snickare och hans fortsatta idrottsutövande.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från ortopederna som i svaret skrev att ingen fraktur noterades vid röntgen som utfördes då anmälaren inkom akut. Skadan behandlades på det sätt som överensstämmer med gängse riktlinjer. Anmälaren är inte nöjd då han fortfarande har besvär men avstår genmäle. Ärendet avslutas.

V1105-01821-50**Nekad utprovning av hörapparat**

En kvinna har besökt hörselrehabiliteringen vid ett flertal tillfällen men upplever inte att hon har fått den hjälp hon efterfrågat. Kvinnan ville prova en annan hörapparat då den hon hade var fyra år gammal och inte fungerade tillfredsställande. Vårdens svar var att det stod i avtalet att apparaten måste vara fem år gammal innan den byts ut.

Åtgärd: Nämnden har försökt nå anmälaren via e-post utan att lyckas. Ärendet avslutas.

V1105-01824-49**Nonchalant bemötande av läkare**

Anmälaren anser att läkaren vid akutsjukhuset är nonchalant och likgiltig i sitt bemötande och omhändertagande.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som tycker det är tråkigt att mannen kom att uppfatta bemötandet som likgiltigt och oprofssigt men han anser att så inte var fallet. Mannen har utretts och behandlats enligt gängse rutiner. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han är missnöjd med svaret men att ärendet kan avslutas. Ärendet avslutat.

V1105-01831-49**Komplikation efter knäoperation**

En kvinna gick igenom en knäoperation. Knäet var instabilt efter operationen. Fick veta att operationen inte var rätt genomförd och att hon behövde opereras om, att denna operation skulle bli större och jobbigare. Kvinnan ifrågasatte felet vid första operationen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtat från överläkare på berörd klinik. Han anser att kvinnans redogörelse är väsentligen korrekt och ber om hjälp så att kvinnan gör anmälan till LÖF. Kopia av yttrande samt blankett för anmälan till LÖF har översänts till anmälaren och därefter har en överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas på Patientnämnden.

V1105-01845-52**Brister i vården av ett spädbarn**

En pappa till ett barn som föddes förra året med funktionshinder anser att vården på barnsjukhuset är undermålig. Barnet är mycket vårdbehövande och föräldrarna upplever att det sker misstag hela tiden. Bland annat har en dietist missat att kontrollera bäst-före-datum på näringstillskott.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats. Där verksamhetschefen har inbjudit pappan till två möten. Pappan är nöjd med detta. Ärendet avslutas.

V1105-01850-42**Nekas medicin, brister med e-recept**

En kvinna behandlades av husläkaren för flera olika åkommor. Nyligen påbörjades nedtrappning av flera läkemedel och kvinnan mådde inte bra av detta. Ska läkaren vara både psykiatriker, husläkare, ortoped och smärtläkare undrar hon. Vid flera tillfällen har det e-recept hon förskrivits inte funnits på apoteket. Kvinnan är rullstolsburen varför det då uppstår praktiska problem med färdtjänst och väntetider.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och chefläkaren. Verksamheten har en väl utarbetad rutin för förnyelseförskrivning av framför allt smärtstillande och lugnande läkemedel. Behandlande läkare ansvarar för dosering, förpackningsstorlek samt hur många uttag som kan göras. Om patienten är känd på mottagningen kan förskrivning ske via indirekt telefonkontakt. Är patienten inte känd bokas en läkartid och aktuell läkemedelslista från apoteket skall tas med. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har därefter inkommit med skriftliga synpunkter på svaret som enligt anmälares önskemål, för kännedom, bifogas avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

V1105-01852-44**Bemötande på vårdcentral**

En man besökte sin vårdcentral och kände sig mycket illa bemött av sin läkare. Läkaren lät mannen vänta och fattade sedan humör då mannen framförde kritik över att han fått vänta. Läkaren hade inte kontroll över de prover som skulle diskuteras och inte över mannens medicinering. Mannen anser att stämningen på mottagningen är "förminskande" för patienterna.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Denne beklagade att anmälaren fått vänta en kort stund. Verksamhetschefen underströk vidare att det var viktigt att båda parter i ett möte visar respekt för den de träffar så att mötet kan bli optimalt. Anmälaren ansåg att han inte alls fått svar på de synpunkter han framfört och att åsikterna om hans uppförande hade en förklarlig bakgrund. Anmälaren har därefter inte återkommit med genmäle och ärendet avslutas.

V1105-01868-57**Avgiftsfråga och brist i telefontillgänglighet**

En kvinna som fick provsvar över telefon från distriktsläkaren ifrågasätter kostnaden hon blev debiterad. Hon har också fått en räkning för ett uteblivet läkarbesök, trots att hon inte haft något besök inbokat. Hon var dessutom missnöjd med att läkaren inte ringde upp på överenskommen tid utan först flera timmar senare.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beklagade det inträffade och beskrev hur man diskuterat de uppkomna situationerna i arbetsgruppen och beslutat ändra rutiner. Anmälaren var mycket nöjd med det utförliga svaret och önskade avsluta ärendet.

V1105-01888-53**Komplikationer efter omläggning.**

En kvinna besökte sin vårdcentral för att få sin venkateter, en PICC-linekateter, omlagd. Sköterskan saknade kompetens och erfarenhet av den sorts PICC-line som kvinnan hade. Fyra dagar efter omläggningen drabbades kvinnan av blodförgiftning i armen. Kvinnan ifrågasätter att vårdcentralen åtog sig att göra omläggningen när kompetens saknades.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framkommer att omläggning av katetern har skett två gånger på vårdcentralen av en och samma sköterska. Sköterskan har kompetens och lång erfarenhet av att lägga om PICC-linekatetrar. Vården beklagar att anmälaren drabbats av komplikationer men ser inte att felaktiga omläggningarna skulle vara orsaken. Kopia av yttrandet har översänts till anmälaren som inte har hörts av inom angiven tid så ärendet avslutas.

V1105-01891-42**Missat läkarbesök, inget recept**

En man medicineras sedan 20 år med starka smärtstillande läkemedel. I samband med läkarbyte och det första läkarbesöket uppstod ett missförstånd med bokad läkartid. När mannen kom till mottagningen hade avtalad tid passerat och mannen fick inte träffa läkaren. Sköterskan hänvisade till akutmottagningen för receptförskrivning. Mannen valde istället att kontakta den tidigare läkare och fick ett recept.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen. Förklaringen till händelsen med fel tid bedömdes bero på ett missförstånd och i detta fall hade personalen felat. Mannen har fått patientavgiften tillbaka. Vårdcentralen har en policy att vikarierande läkare alltid skall träffa patienten vid förskrivning av detta läkemedel. Det är svårt att snabbt sätta sig in i ett patientärende utan att träffa patienten. Verksamheten eftersträvar mot en säker och trygg vård. Verksamheten diskuterar ständigt vikten av ett gott bemötande. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har därefter hörts av till PaN. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1105-01898-50
Kölista för handoperation

En man har besökt en handkirurgisk mottagning. Det bedömdes att han behövde operation. Väntetiden till handkirurgen var dock lång, men mannen kunde bli uppsatt för operation hos kollega. Mannen uppfattade det som att han blev uppsatt på kö. Mannen ringde många gånger för att höra om rehabiliteringen, först utan kontakt. Vid kontakt blev han dåligt bemött och fick reda på att han inte var uppsatt för operation. Mannen har skickat e-post till handkirurgen utan att han fått svar.

Åtgärd: I inkommet yttrande framkommer att det uppenbarligen uppstått ett missförstånd mellan anmälaren och läkaren, vilket beklagas. Enligt läkaren var anmälaren tveksam till operation och skulle själv höra av sig när han önskade operation. Verksamhetschefen uppmanar anmälaren att höra av sig för planering av operation. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår nämnden från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1105-01907-57
Komplikationer efter ögonoperation

En man fick komplikationer efter ögonoperation p g a infektion i vänster öga och fick en synnedsättning. Han önskade ersättning från LÖF.

Åtgärd: Anmälaren har erhållit blanketter till LÖF, styvsonen har kontaktat via e-post för att rådgöra kring ärendet. Ingen skriftlig anmälan har inkommit, ärendet avslutas.

V1105-01919-49
Kränkning

Enligt anmälaren har två läkare bemött honom illa vid vårdcentralen. Läkarna ska ha sagt att han "är demenssjuk".

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd distriktsläkare som beklagar att mannen upplevt sig kränkt av besöket. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1105-01926-49
Komplikationer till behandling av cancer

Anmälaren uppger att operationen som kom till stånd för att optimera cellgiftsbehandlingen misslyckades.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från bitr. överläkare och från leg. läkare på berörd enhet som djupt beklagar att kvinnan har drabbats av vårdrelaterad skada. Generellt kan sägas att alla kateterburna ingrepp i aortabågen och halsartärerna medför risk för proppbildning. Att anmälares infarkter har uppkommit i samband med ingreppen kan därför vara möjligt. Vårdgivaren har skickat blankett för skadeanmälan till LÖF. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1105-01929-53**Missad diagnos**

En kvinna vårdades på akutsjukhus för blodförgiftning. Kvinnan hade en PICC-linekateter i armen och trots att kvinnan klagade på att armen var svullen gjorde man ingenting utan hänvisade till att hon snart skulle överflyttas till onkologisk avdelning där man hade bättre erfarenhet av att sköta en PICC-linekateter. Två dagar senare flyttas kvinnan och man konstaterar att hon har en massiv blodpropp i armen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av vården. Av yttrandet framkommer att man beklagar att man inte lyckades diagnostisera de bägge sjukdomstillstånd som anmälaren drabbats av, infektion med sepsis samt blodpropp. Samtidig infektion och blodpropp är ovanlig, varför det inte ingår i våra rutiner att göra blodpropps diagnostik i samband mjukdelsinfektion. Man beklagar att omläggningen av armen inte skedde enligt klinikens rutiner. Fallet har diskuterats mellan berörda läkare för att dra lärdom inför framtida liknande patientfall. Yttrandet är översänt till anmälaren som inte har hörts av inom angiven dag och ärendet avslutas.

V1105-01933-57**Ofullständig behandling på vårdcentral**

En kvinna inkom med klagomål mot en vårdcentral och ett flertal läkare som kvinnan träffade under 10 års tid. Hon var missnöjd med diagnostisering och behandling av flera olika symtom samt att tolk ej varit närvarande vid flera tillfällen.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som djupt beklagade att anmälaren varit missnöjd med läkare. Rutiner kring tolk fanns, men verksamhetschefen medger att tolk ibland inte anlät pga. förhinder. Anmälaren har nu bytt vårdcentral och är nöjd. Ärendet avslutas.

V1105-01935-57**Oklarheter i samband med behandling**

En kvinna inkom med klagomål på omhändertagande vid en njurpunktion då avdelningen och röntgen inte hade tydliggjort ansvar och förberedande rutiner. Kvinnan fick inte korrekt lokalbedövning och ett blodprov missades. Kvinnans förtroende för ansvariga läkare har rubbats så grovt att hon sökt stödande samtal i primärvården.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från båda verksamheterna och de beklagade djupt det inträffade, men beskrev också att anmälares besvär var svårtolkade. Rutiner ändrades för att undvika ett återuppreparande och anmälaren är nöjd med de vidtagna åtgärderna. Ärendet avslutas.

V1105-01936-57**Nackdelar vid alltför sträng sekretess**

En kvinna inkom med en berättelse av hennes mans kontakter med sjukvården under de många besök han hade i slutet av sitt liv med cancersjukdom. Hon framförde synpunkter på att sekretessen var alltför hög mellan olika vårdgivare vilket ledde till att vårdgivare inte kände till varandras ingrepp.

Åtgärd: Kvinnan kontaktade vårdgivaren själv och önskade inget skriftligt yttrande. Ärendet avslutas.

V1105-01955-57**Brister inom sjukvården**

En kvinna vars man nyligen avlidit i prostatacancer gav en beskrivning av ett flertal problem i mannens kontakter med sjukvården. Vid ett akutbesök gjordes ett försök att tappa urinblåsan genom bukväggen trots att det vid ett senare läkarbesök angavs vara olämpligt vid cancer i blåsan.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef som förklarade att ingreppet blev akut nödvändigt då mannens njurar annars riskerade skada. Anmälaren var nöjd med yttrandet och ärendet avslutas.

V1105-01956-57**Brister inom sjukvården**

En kvinna beskrev en rad brister i sjukvården i samband med att hennes svårt sjuke make besökte akutsjukvården. Bl a missades måltider och försiktighet med medicinering skapade onödig smärta och lidande för mannen.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen där hon djupt beklagade det inträffade och medgav bristande följsamhet till de rutiner avdelningen hade när det gällde beställning av måltider. Pga. att mannen flyttades mellan olika avdelningar uppstod brister i samordning mellan ordinationer av medicin. Anmälaren var mycket nöjd med svaret och ärendet avslutas.

V1105-02013-52**Klagomål på bemötande**

En make till en kvinna som fött barn på sjukhus för några månader sedan vill klaga på informationsbrist och dåligt bemötande av en barnmorska. Efter förlossningen hade kvinnan ont och blev överförd till hotell BB sent på kvällen. Där fick man vänta i ett halvt dygn innan någon kom och undersökte henne. Den barnmorska som infann sig var stressad och undersökte kvinnans bröst på ett bryskt sätt. Paret har upplevt omhändertagandet som kränkande. De hade heller inte fått någon information om att hotell BB har lägre bemanning och att man själv måste ringa om hjälp om man anser att man har sådana behov. Man vill ha en skriftlig förklaring från sjukhuset.

Åtgärd: Av de inkomna handlingarna framkommer att man haft skriftväxling med berörd vårdgivare. Därför görs bedömningen att någon ytterligare skriftväxling inte kommer tillföra ärendet något nytt. Ärendet avslutas.

V1105-02021-53**Komplikation efter behandling**

En kvinna fick en p-stav insatt och drabbades av en svårsläkt infektion efter ingreppet som krävde två penicillinkurer och efterlämnade ett fullt ärr. Kvinnan har

synpunkter på att barnmorskan inte följde gällande hygienrutiner vid insättningen och inte använde handskar.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Av yttrandet framgår att man beklagar att kvinnan drabbades av en infektion. Det är ovanligt men sker tyvärr ibland. Vården beskriver gällande hygienrutiner och anser att dessa har följts. Kopia av yttrandet är översänt till anmälaren som inte hörts av inom föreslagen tid varför ärendet avslutas.

V1105-02023-42

Bristande information om receptförskrivning

En kvinna kontaktade vårdcentralen för att få ett recept mot acne. Kvinnan frågade sköterskan när hon bokade tiden om husläkaren kunde förskriva detta läkemedel, då det fanns restriktioner runt behandlingen. Vid läkarbesöket visade det sig att en gynekolog skall vara behandlingsansvarig. Varför bokade sköterskan en läkartid när hon ändå inte fick hjälp, undrar kvinnan. Hon hade kostnadsfritt kunnat boka en tid på ungdomsmottagningen om hon fått rätt information från början.

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

V1105-02027-28

Ersättning av försvunnen tandprotes

En kvinna blev av med sin tandprotes under en veckas sjukhusvistelse. En ny tandprotes kommer att kosta 5 893 kronor. Kvinnan önskar ersättning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd klinik. Enligt sjukhusets styrande dokument bör sjukhuset ersätta förlust av tandprotes. Fastighets- och säkerhetsavdelningen är informerad och fortsätter handläggningen av ärendet. Efter det att yttrande har översänts har en överenskommelse ingåtts med anmälaren att hon själv hör efter hur ärendet går vidare på sjukhuset. Ärendet avslutat.

V1105-02029-54

Komplikation efter operation

En kvinna som hade ramlat och skadat sig i benet blev opererad vid ett sjukhus. Hon informerades av en läkare att hon var färdigbehandlad trots att hon ansåg att benet hade blivit krokigt. När hon efteråt sökte en sjukgymnast fick hon av en slump veta att det i hennes journal stod att "benet var en aning krokigt". När hon tog upp detta med läkaren erkände han att benet inte var som det borde. Hon blev opererad flera gånger efter detta dock inte av samma läkare. Hon anser att hon har blivit handikappad på grund av den felaktiga operationen.

Åtgärd: Anmälaren har inte gått att få kontakt med per telefon och hon har brevlades uppmanats att ta kontakt. Då hon senare inte avhörts inom avtalad tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1105-02031-57**Ofullständig undersökning - hade cancer**

En kvinna sökte akut ett flertal gånger pga. smärta i magen och blod i urinen. Hon erhöll smärtstillande tabletter. Slutligen upptäcktes tumör i urinledare och blåsa.

Åtgärd: Efter samtal med anmälaren inhämtades yttrande från verksamhetschef på akuten och på urologiska kliniken. Där hänvisades till ett snabbt omhändertagande vid akutbesöket då kvinnan blev undersökt med skiktröntgen. Fynden vid undersökningen ledde till att hon blev remitterad till urologklinik. Diagnos hade inte kunnat sättas snabbare enligt verksamhetschefen men försenades pga. att anmälaren avbokade den första besökstiden. Anmälaren är inte helt tillfreds med handläggningen som hon tyckte kunde skett snabbare så att hennes tumörsjukdom upptäckts på ett tidigare stadium, men anmälaren avstår från genmäle. Ärendet avslutas.

V1105-02042-50**Oklarheter med reservnummer**

En kvinna som är skriven utomlands men har pension i Sverige återfinns inte i register för sjukvården. På grund av detta har vården inte kunnat skicka remiss elektroniskt, läkemedel inte kunnat skrivas ut och sjukgymnast inte behandla. Kvinnan efterfrågar ett reservnummer.

Åtgärd: Yttrande inhämtas från vårdcentralen där man uppgav att man inte hade några problem då patienten erhållit ett reservnummer. Patientens anmälan har skickats över till Apoteket Hjärtat för kännedom då patienten framför allt har haft problem med att hämta ut sin medicin. Ärendet avslutas vid PaNf.

V1105-02062-50**Missad handfraktur**

En man föll och ådrog sig en handskada. Mannen sökte sig till närakut. En läkare undersökte handen oförsiktigt och mannen påtalade att det gjorde ont. Läkaren sa "ja ja". Handen röntgades men inga frakturer fanns. Två veckor senare sökte mannen sin vårdcentral då han fortfarande hade ont i handen. Han röntgades på nytt och man konstaterade en fraktur. Då det hade gått två veckor gick det inte att dra leden rätt. Handen gipsades. Mannen fick även reda på att man tydligt såg frakturen även på de första röntgenbilderna på närakuten.

Åtgärd: Närakuten hänvisar till röntgenavdelningen i sitt yttrande. Yttrande begärs därför in därifrån. Händelsen bedöms som en avvikelse. Det otrevliga bemötandet är oacceptabelt och kommer att tas upp med den berörda personalen. Ärendet avslutas.

V1105-02071-44**När inte sin läkare**

Kvinna får inte kontakt med den läkare som skrivit remiss för MR-kameraundersökning.

Åtgärder: LÖF-info skickas. Ny kontakt ej tagen, ärendet avslutas.

V1105-02074-52**Bristande behandling + bemötande på vårdcentral**

En läkare har uppträtt nonchalant gentemot en mamma och hennes barn som led av en öroninflammation. Fem veckor gick men besvären gick inte över. Först då ansåg läkaren att det var nödvändigt att titta i flickans öron men tyckte ändå att allt såg bra ut. Mamman bad då att få byta till en annan läkare som kunde konstatera att flickan hade öroninflammation.

Åtgärd: Ärendet avslutas då ingen undertecknad anmälan inkommit till förvaltningen.

V1105-02102-57**Lång väntan på vård vid hjärtinfarkt**

En man fick hjärtinfarkt på sin arbetsplats, ambulanspersonalen var tveksam till att köra akut och hänvisade till vårdcentral. Arbetskamrater övertalade ambulanspersonalen att köra in till akuten. Där var personalen tveksam om diagnosen och lät mannen åka från akuten i avvaktan på provtagning. Proverna visade senare hjärtinfarkt.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från ansvarig läkare på akuten som tog kontakt med anmälaren via telefon. Anmälaren var mycket nöjd med att få en direkt dialog och få svar på sina frågor. Läkaren har tagit initiativ till att mannens fall i oidentifierad form används för internutbildning. Anmälaren önskade att ärendet avslutas.

V1105-02104-52**Lång väntan på operation**

En pojke inkom till en barnakut med misstänkt shuntlossning. Föräldrarna anser att det tog alldeles för långt tid från det att pojken kom in tills dess han faktiskt blev opererad.

Åtgärd: Yttrande inhämtades där man mycket kortfattat redogjorde för när pojken skrevs in och när han undersöktes. Redogörelse för resterande tiden saknas. Mamman har hörts av som är besviken över att det kortfattade svaret. Hon har dock fått en förklaring på dröjsmålet när pojken var på återbesök på sjukhuset. Mamman avstår från genmälen. Ärendet avslutas.

V1105-02142-57**Bristande hygien vid provtagning**

En kvinna klagade på att biomedicinsk analytiker i laboratoriet ej använde handskar vid provtagning och vägrade ta på sig trots påpekande. Kvinnan råkade också ut för att provtagningsmaterial lades direkt på bordet.

Åtgärd: Yttrande inkom från biomedicinsk analytiker på vårdcentralen som beklagade det inträffade. Rutinerna med spritning har nu skärpts så att det genomförs synligt för patienten. Hon erkände också att hon frångått rutinerna genom att lägga materialet direkt på bordet och ber om ursäkt för det. Anmälaren är nöjd med svaret och önskar avsluta ärendet.

V1105-02160-50
Brister i väntrumsmiljö

En kvinna skriver att hon med flera bekanta har besökt akutmottagning på akutsjukhus och suttit många timmar på träbänkar. Kvinnan ifrågasätter varför man har bänkar i trä.

Åtgärd: I yttrande från vården framkommer att bänkarna är av trä av hygieniska skäl. Det går inte att hålla kuddar och dynor rena. I yttranden uppmanas att söka sig till vårdcentral eller närakut då akutmottagningen endast är till för de mest akuta patienterna. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår nämnden från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1105-02170-57
Försenad diagnostisering av tumör i ryggen

En kvinna besökte vid flera tillfällen två olika vårdcentraler för sina ryggbesvär. Först efter flera år upptäcktes en tumör. Efter operation kvarstod en nervskada som lett till försvagade benmuskler och smärtor.

Åtgärd: Ärendet avslutas då kvinnan ej lämnat några kontaktuppgifter på skrivelsen och ej hörts av.

V1105-02171-57
Inställd operation

En man fick operation av armfraktur inställd med kort varsel och fick vänta 3 veckor på ny operation. Han ansåg att han hade problem med smärta och nedsatt funktion onödigt länge.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef och kvalitetskontroller som förklarade att operationen flyttades fram på grund av ett stort akut patientinflöde på sjukhuset. Anmälaren är nöjd med svaret och ärendet avslutas.

V1105-02174-49
Brister på husläkarmottagning

Enligt anmälaren ger läkaren olika besked om diagnosen. Dessutom har läkaren försummat att skicka sjukintyg till Försäkringskassan, enligt anmälaren.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Beträffande KOL-diagnos eller inte är det förståeligt att kvinnan haft svårigheter att följa med i resonemangen om de delvis överlappande sjukdomarna KOL, emfysem och kronisk bronkit. Enligt uppgift har kvinnan fått besked om KOL via företagsläkare. Hon har remitterats för utredning av sömnapné syndrom och en förnyad spirometri. Den ena tiden uteblev hon från och den andra avbokade hon. Innan dessa undersökningar är gjorda har läkaren svårt att skriva ett fullödigt intyg till F-kassan. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1105-02177-57
Får inte ta del av journalkopior

En kvinna blev nekad att få ut journalkopia och provsvar från vårdcentral.

Åtgärd: Anmälaren har ej inkommit med skriftlig anmälan, ärendet avslutas.

V1105-02183-57
Brister i provtagning

En kvinna var på provtagning på akutsjukhus. Hon blev stucken ett flertal gånger, fick stora blödningar och svullnad i armveck och underarm efteråt. Trots att hon informerade om att hon var stickrädd var personalen hårdhänt.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och biomedicinsk analytiker där de djupt beklagade orsakad smärta och de besvär anmälaren fick i samband med provtagning. Anmälarens skada ledde till uppföljning med berörd personal och användes i oidentifierad form i seminarium i arbetsgruppen med fokus på patientbemötande. Anmälaren är nöjd med svaret och ärendet avslutas.

V1105-02201-44
Felbehandlad, för tidigt utskriven

En man som efter bukkirurgi fått komplikationer samt infektioner i efterförloppet och som senare krävde intensivvård. Anmälaren har idag en kvarliggande urinkateter samt en colostomi.

Åtgärd: Enligt telefonsamtal med dottern avvaktar man den Lex Maria-anmälan som gjorts vid sjukhuset. Ärendet vid nämndens förvaltning avslutas i befintligt skick.

V1105-02228-57
Lång väntan på vård vid hjärtinfarkt

En man fick hjärtbesvär på sin arbetsplats och då ambulans tillkallades var de tveksamma till att köra in honom till sjukhus, hänvisning gjordes till vårdcentralen. Mannens arbetskamrater insisterade och på sjukhuset konstaterades hjärtinfarkt.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från överläkare i ambulansverksamheten. Han beskrev att anmälarens besvär var svårtolkade, ambulanspersonalen var snabbt på plats och mycket erfarna. Anmälarens fall kommer att användas oidentifierat i internutbildning för att belysa de svårigheter som finns vid bedömning av akuta hjärtbesvär. Anmälaren är nöjd med yttrandet och ärendet avslutas.

V1105-02229-57
Bristande tillgänglighet på telefon

En kvinna framförde klagomål på att telefonmeddelandet var felaktigt till behandlare på öppenvårdsmottagning i psykiatri. Det framgick inte av meddelandet att behandlaren var sjukskriven under en längre period.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef som djupt beklagade det inträffade. Rutinerna på mottagningen har reviderats och förtydligats för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren önskar avsluta ärendet.

V1106-02238-54**Ifrågasätter innehållet i en remiss**

En man anser att innehållet i en remiss som en läkare vid en vårdcentral skrivit till en psykiatrisk avdelning om hans diagnos, sömnvanor och medicinering är baserad på felaktiga uppgifter från hans hustru.

Åtgärd: Skrivelsen är sänd för kännedom och den saknar kontaktuppgift. Då anmälaren inte avhörts efter nära tre månader avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1106-02261-57**Komplikationer efter operation av radiusfraktur**

En kvinna halkade och fick en radiusfraktur som opererades. Hon hade väldigt ont efteråt och varken sjukgymnast eller husläkare tog hennes smärta på allvar. Det visade sig senare vid återbesök på akutsjukhuset att plattan som opererades in skavde sönder en sena till tummen och kvinnan tvingades till ny operation. Hon var missnöjd med att hon inte kunde använda sin hand under lång tid.

Åtgärd: Yttrande inkom från handkirurg och verksamhetschef. Båda beklagade att hand och tumme inte återfått full funktion pga. att läget i frakturen efter operation inte blev helt optimalt. Kliniken kommer nu att göra sitt yttersta för att hjälpa anmälaren att få full funktion i handen med hjälp av reoperation och rehabilitering. Anmälaren är nöjd med svaret och de omsorger kliniken haft i efterförloppet, men besviken över att hon fortfarande har bristande handfunktion. Ärendet avslutas.

V1106-02263-57**Ofullständig behandling av fingerskada**

En man fick vid fotbollsmatch fraktur på lillfingret. Vid besök på akuten reponerades inte skadan utan behandlades konservativt. Kvarstående felställning kräver nu operation. Skadan påverkar mannens framtida planer då han tänkt sig en karriär som professionell målvakt.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef på ortopedkliniken där han förklarade att både manuell undersökning och röntgenundersökning inte gav stöd för någon felställning och att anmälaren således behandlades medicinskt korrekt. När felställningen uppdagades vid återbesöket remitterades anmälaren direkt till handkirurg för bedömning. Anmälaren är inte helt nöjd med svaret, men avstår från genmäle. Ärendet avslutas.

V1106-02288-57**Dåligt bemötande, nekad sjukresa**

En kvinna ringde ang. sin 12-åriga son som ramlade i bassängen på sjukhuset vid träning och fick en knäskada. Han fick hjälp till akuten och blev undersökt trots att han egentligen tillhörde barnklinik. Då mamman önskade sjukresa för att åka hem blev hon nekad det av läkaren trots att hemmet låg på andra sidan stan.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från akuten där ansvarig läkare poängterade att skadan var av så lindrig art att pojken ej behövde sjukresa pga. medicinsk

indikation. Mamman inkom med genmäle där hon betonade att hon var tacksam för det medicinska omhändertagandet vid besöket men att sonen hade så stora knäbesvär att de tvingades åka taxi. Hon önskade avsluta ärendet.

V1106-02311-42
Svårigheter att få förnyat recept

En man behandlas vid endokrinmottagningen på ett akutsjukhus. I samband med förnyat recept har mannen inte lyckats komma i kontakt med mottagningen eller läkaren. Även under telefontiden är telefonsvararen påslagen. Efter en tid fick mannen ett brev från behandlingsansvarig läkare som uppmanade honom att kontakta mottagningen för provtagning innan recept kan förskrivas. Problemet är just att det inte går att nå personalen, mannen skrev därför ett brev men har inte hört av doktorn. Mannen har varit utan medicinering under en längre tid.

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

V1106-02316-28
Fraktur av fil i tand

En man har fått en filfraktur i en tand vid rotbehandling.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren informerats om LÖF. Ärendet avslutat på Patientnämnden utan vidare åtgärd.

V1106-02318-57
Nonchalant bemötande av läkare

En kvinna för sin fars talan då han blev felaktigt diagnosticerad vid besök på akuten. Mannen hade frakturer som ej uppmärksammades och läkaren ville att mannen skulle åka hem trots att dottern insisterade på att pappan hade för ont för att kunna vara ensam hemma med sparsam hemtjänst.

Åtgärd: Yttrande begärdes från akutkliniken. Chefläkare och ansvarig ortoped beklagade det inträffade och förklarade att missar i kommunikationen gjort att mannens dotter ej fullt ut förstätt vårdplaneringen. Dottern var inte helt nöjd med svaret eftersom det inte tydliggjort hur frakturerna kunnat missas, men avstår genmäle. Ärendet avslutas.

V1106-02324-52
Nonchalant bemött på akutvårdsavdelning

En ung kvinna blev nonchalant bemött då hon låg på akutvårdsavdelning för observation av eventuell stroke. Hon fick inte sitta uppe på natten utan fick tillsägelse att gå och lägga sig.

Åtgärd: Yttrande inhämtades av avvikelsegruppen som beklagade det inträffade som troligtvis berodde på ett missförstånd mellan sjuksköterska och patient. Anmälaren har hörts av som avstår från genmäle. Ärendet avslutas.

V1106-02345-54
Ifrågasätter frågeformulär

En man som fick fylla ett frågeformulär vid en psykiatrisk mottagning är kritisk till vissa frågor. Han fick bland annat svara på en fråga som löd "har du skjutit någon eller några". Mannen menar att så får det inte gå till då psykiatrin inte är en polismyndighet.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas i befintligt skick utan utredning. Ärendet avslutat.

V1106-02365-44
Synpunkter på undersökning

En man som fick Parkinson för tre år sedan gick igenom ett test vid ett läkarbesök. Mannen fick ingen info om testet innan besöket och blev nervös och stressad under tiden. Läkaren ställde frågor som gjorde honom mer nervös. Läkaren hade en kraftig brytning vilket försvårade kommunikationen. Resultatet blev att han var för långsam i rörelserna. Läkaren skickade en remiss för utredning av körförmågan. Anhörig ansåg att testet gav felaktigt resultat.

Åtgärd: Kontaktpuppgifter saknas, avvaktar kontakt från anmälaren. Någon kontakt nås inte och ärendet avslutas i befintligt skick.

V1106-02377-57
Brister i tillgänglighet på vårdcentral

En kvinna beskrev stora svårigheter att få tid till vårdcentral och att få kontakt med behandlande läkare.

Åtgärd: Kontaktade kvinnan via e-post, men hon har avstått från att göra en skriftlig anmälan. Ärendet avslutas.

V1106-02398-53
Bristande behandling och bemötande

En kvinna klagar på en läkares bemötande och bristande utredning av bukbesvär. Kvinnan ansåg att hon inte borde ha skickats hem från akutmottagningen i det skick hon var med svåra smärtor och kräkningar. Fem månader senare insjuknade kvinnan med samma symptom men blev denna gång opererad för tarmvred.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren. Ärendet skickat till Socialstyrelsen för handläggning.

V1106-02401-44
Får inte utlägg stämplade

En kvinna betalade sina läkarbesök via girering. Hade kontoutdrag som bevis på betalningen men blev nekad stämpel på högkostnadskortet på vårdcentral. Ärendet gällde privat primärvård och landstingssjukhus.

Åtgärd: Anmälaren krävde återbetalning av överskjutande belopp utbetalt kontant. Den privata vårdgivaren skrev ett nytt högkostnadskort där samtliga poster, landsting och privata, förts in, överskjutande summa från vårdcentralen utbetalades direkt till anmälarens personkonto. Detta meddelades anmälaren i telefonsamtal av ekonomiansvarig. Den summa landstinget skulle betala tillbaka måste krävas från aktuellt sjukhus, kontaktuppgifter till patientkontoret meddelades anmälaren i brev av Pans handläggare. Anmälaren förklarade sig inte helt nöjd med hur ärendet hade lösts men avstod från att driva det vidare. Ärendet avslutas.

V1106-02411-44**Dåligt bemötande vid sjukhus**

Kvinna har synpunkter på det bemötande hon fick när hon besökte specialist på ett sjukhus. Läkaren som undersökte kvinnan hade ingen som helst dialog med henne och svarade inte heller på frågor.

Åtgärd: I telefonsamtal meddelar anmälaren att hon inte önskar ärendet handlagt och avslutar därmed ärendet i befintligt skick.

V1106-02412-52**Missnöje och oklarheter rörande behandling**

En man är missnöjd angående behandlingen på en neuroklinik. Den informationen han får är också mycket tvetydig.

Åtgärd: Anmälaren var tveksam till att förvaltningen skulle inhämta ett yttrande ifrån vården. Han har därefter trots uppmaning om kontakt inte hört av sig. Ärendet avslutas.

V1106-02466-57**Avgift för uteblivet besök**

En kvinna fick räkning för uteblivet besök på läkarhus två år tidigare. Hon förnekade att hon fått kallelse till besöket. När hon ringde till mottagningen fick hon besked att hon inte skulle få ny tid innan räkningen var betald.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som förtydligade mottagningens rutiner som innebär att patienter är välkomna trots att föregående räkning inte är betald. Ett missförstånd måste ha inträffat. Ärendet avslutas.

V1106-02480-52**Önskar journalkopior**

En ung man vill att hans journal flyttas från ett sjukhus till ett annat sjukhus som ligger i annat landsting.

Åtgärd: Yttrande och journalkopior inhämtades. Journalkopiorna skickades därefter till mannen som inte hörts av trots uppmaning vilket tolkas som att han är nöjd. Ärendet avslutas.

V1106-02521-54
Förkommen plånbok inom tvångsvården

En man som är tvångsvårdad vid en rättspsykiatrisk avdelning anser att han bestulits på sin plånbok eller att den slängts av en mentalskötare.

Åtgärd: Då anmälaren inte avhörts inom utsatt tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1106-02522-54
Nekad behandling inom beroendevården

En kvinna har synpunkter på att hennes partner inte undersöktes av en läkare vid ett besök på en beroendemottagning. Mannen avled strax efter besöket. En Lex Maria anmälan har gjorts till Socialstyrelsen.

Åtgärd: Informerar om PaNf. I överenskommelse med kvinnan översänds hennes anmälan till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas vid PaNf.

V1106-02555-42
Frågor om medicineringen

En anmälare med hjärntumör medicineras och har nu fått näsblod. Vad ska jag göra undrar anmälaren.

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

V1106-02570-50
Fel diagnos m.m.

Flertalet överdiagnostiseringar, oseriöst behandlad vid flertalet tillfällen.

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

V1106-02598-50
Läkare avbokar tider med kort varsel

En kvinna med akne går till en hudspecialist. Specialisten har upprepade gånger avbokat bokade tider per sms dagen innan besöken. Väntetiderna för att få en ny tid är tre månader. Kvinnan är tvungen att ta sig till specialisten för att boka ny tid.

Åtgärd: Nämnden har försökt att nå anmälaren via e-post utan att lyckas. Ärendet avslutas.

V1106-02619-52**Bemötande i samband med läkarbesök**

En mamma sökte vård för sin fyraårige son hos en specialist för att utreda pojkens tillväxt då det finns tillväxtproblem i släkten. Mamman kände sig illa bemött av läkaren och fann sig ifrågasatt i sitt föräldraskap.

Åtgärd: Yttrande inhämtades och av dessa framgår att man beklaga det inträffade. Mamman har haft tillfälle att prata med enhetschefen som numera även har tagit över det medicinska ansvaret för pojken. Ärendet avslutas.

V1106-02629-52**Bristande information**

En kvinna råkade ut för en trafikolycka och sökte vård hos en vårdcentral då hon ådragit sig revbensbrott och en bruten tå. Där fick hon ingen information om hur hon skulle förhålla sig och vad hon skulle göra om besvären inte gick över. Nu har det gått två år och kvinnan är fortfarande inte bra. Hon har nu bytt läkare som kommer att utreda henne.

Åtgärd: Informerar om att man inte åtgärdar revbens- och tåfrakturer på annat sätt än smärtlindring. Kvinnan anser ändå att hon har blivit felbehandlad och vill att berörd läkare ska granskas. Överenskomms att hennes anmälan överförs till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas.

V1106-02631-57**Fick övernatta i förråd på vårdavdelning**

En man var på läkarbesök på vårdcentralen och remitterades till sjukhus p g a oklar yrsel och synrubbningar. Läkaren på akuten lade in mannen på vårdavdelning för observation över natten. Mannen hamnade i ett förråd med sopor, sparkcyklar och värdeskåp och fick inte tillgång till någon ringklocka. Personal sprang ut och in hela kvällen, ingen kom för att fråga hur han mädde. Till slut gick anmälaren hem.

Åtgärd: Då anmälares skrivelse kommit till sjukhuset blev anmälaren direkt uppringd av patientombud och representanter för akuten och vårdavdelningen som beklagade det inträffade. Mannen fick också tid för behandling av sin yrsel. Han är mycket nöjd med dessa kontakter och inget skriftligt besvär är nödvändigt. Ärendet avslutas.

V1107-02674-50**Brister i hantering av provsvar**

En man har testat sig för HIV men har på flera månader inte fått svar på om provet är positivt eller negativt.

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

V1107-02699-56**Fel medicinordination till barn**

10 månader gammal flicka med en misstänkt infekterad cysta på halsen som behandlades akut vid ett sjukhus. Hon hade behandlats för samma åkomma tidigare vid sjukhuset. Läkaren ordinerade antibiotika. När föräldrarna skulle hämta ut läkemedlet på apoteket upptäckte man att flickan fått dubbelt dos av läkemedlet. Apoteket ringde tillbaka till sjukhuset som ordinerade rätt dos. Föräldrarna upprörda över att flickan utsatts för risk att drabbas av vårdskada.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sektionschef vid sjukhuset. Av yttrandet framgår att det inträffade tillskrives den mänskliga faktorn men att man har en kontrollfunktion via apoteket som fungerat i detta fall. Därtill pågår ett arbete att ständigt förbättra elektroniskt överförda recept. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som inte är nöjd utan kommer att gå vidare med anmälan till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

V1107-02728-56**Felbehandling vid borttagning av ärr**

12 årig pojke som efter vattkoppor fått ett misspydande märke på ena kinden. Bedömd av hudläkare 2008 som konstaterade att han var för ung att behandlad med cortisonsprutor. Föräldrarna sökte vårdcentralen våren 2009 och man opererade bort märket på kinden. Det har därefter växt ut igen och man har opererat bort det vid ytterligare två tillfällen och det har växt ut igen. Pojken varit bedömd vid plastikkirurgen i juni 2011 och fått behandling med cortisonspruta. Fått besked om att man inte bör göra något mer. Föräldrarna upprörda över behandlingen vid vårdcentralen som man anser är felaktig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ställföreträdande verksamhetschef vid vårdcentralen. Han beklagar att anmälarna känner sig missnöjda med den information, vård och behandling som man fått vid vårdcentralen. Vårdcentralens samlade bedömning är behandlingen varit i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet men att informationen kunde ha varit mera utförlig. Framför gäller det information om att vissa personer har svårare att läka sår vilket kan resultera i ärrbildning. Man tar till sig av den kritik som framförts och kommer att ändra rutinerna så att information inför en behandling görs mera utförligt. Yttrande har kommunicerats med anmälarna som inte är nöjda med svaret utan vill anmäla det inträffade till LÖF och Socialstyrelsen. Enligt överenskommelse avslutas ärendet.

V1107-02767-44**Nekad landstingsfinansierad vård**

En kvinna med stora besvär av sina åderbräck får inte operationen utförd på landstingets bekostnad. Hon ifrågasätter att hon skall behöva få bensår innan åderbräcken åtgärdas.

Åtgärd: PaN redogör för de kriterier som tillämpas av landstinget. Anmälaren kommer att kontakta sin husläkare angående tilltagande missfärgning och smärta i benet. Ärendet ad actas.

V1107-02785-44**Nekat viss behandling vid hudmottagning**

En man som har hudproblem har tidigare genomgått en behandling med gott resultat. När besvären kom tillbaka sökte han sig åter till samma klinik men fick en annan diagnos. Den behandling han fick hade ingen effekt. Mannens husläkare har därefter skickat remiss till två olika hudkliniker som nekat vård. Mannen hänvisas tillbaka till kliniken som påbörjat behandlingen.

Åtgärd: Informerar anmälaren om valfrihetsregeln. Han kommer själv att följa upp sin fråga. Ärendet ad actas.

V1107-02793-50**Smittad av MRSA på akutsjukhus**

En man har blivit smittad av MRSA på akutsjukhus. Han undrar vad han ska göra.

Åtgärd: Hänvisar mannen tillbaka till vården för information om MRSA. Informerar även om LÖF.

V1107-02806-53**Ofullständig cancerbehandling**

En kvinna (avliden) behandlades för en cancersjukdom. Ingen uppföljning gjordes efter avslutad cellgiftsbehandling. När hon sökte akut för buksmärtor och underlivsblödningar sa man att det rörde sig om biverkningar av cellgifter. Under en resa till USA sökte kvinnan akut för samma symptom som man en vecka innan sagt var läkemedelsbiverkningar i Sverige. Stora metastaser på äggstockar och i livmoder, som tidigare helt missats, orsakade hennes problem.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren. Socialstyrelsen handlägger ärendet.

V1107-02807-54**Rådgivning**

En kvinna har många synpunkter på socialtjänsten. Hon anser också att en personal inom psykiatrin ser ut som en nära anhörig som hon har polisanmält.

Åtgärd: Vid telefonsamtal har en överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas utan vidare åtgärd på Patientnämnden då det som anmälaren tar upp i sin skrivelse är synpunkter på socialtjänsten. Ärendet avslutat.

V1107-02819-44**Lång väntan på operation**

En kvinna hade problem med sin handled, röntgades och fick reda på att det var fara för att en nerv höll på att förtvina. Det dröjde sedan nio månader innan hon kallades till operation. Hon har idag mycket nedsatt känsel i tummen och del av handflatan. Anmälaren har samma problem i sin andra handled men vågat inte operera sig och riskera liknande komplikationer i den handen.

Åtgärd: Anmälan gjord till patientförsäkringen LÖF och anmälaren avvaktar den utredningen. Ärendet ad actas.

V1107-02845-44
Skada efter operation

En kvinna fick skador i munnen i samband med en operation. Hon hade även en skadad tandrot, troligen till följd av intuberingen under den långa operationen. Hade fått information efter operationen att en vårdskada uppstått samt uppmanades att anmäla händelsen.

Åtgärd: Ger och skickar information om LÖF, patientförsäkringen, och Socialstyrelsen. Ärendet ad actas.

V1107-02848-53
Fråga kring medicinering

En man klagar på att på en sköterska vid ett vård- och omsorgsboende där hans mor vistas. Sköterskan gick in på kvinnans rum och tog tabletter som kvinnan sparat till senare.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte hört av sig till förvaltningen.

V1107-02863-44
Besvär efter höftledsoperation

En kvinna som opererats med en höftplastik men inte återfått förväntad rörlighet efter ett år. Sjukgymnastik genomförd med förlängd träningsperiod.

Åtgärd: Anmälaren meddelade i telefonsamtal att hon avsåg att anmäla till Socialstyrelsen och avslutade därmed ärendet vid nämnden i befintligt skick.

V1107-02866-50
Klagomål på undersökning av hudförändringar

En mamma sökte med sin flicka till vårdcentralen då flickan hade utslag på kroppen. Husläkaren remitterade till en hudläkare som inte såg några utslag och därmed inte kunde sätta diagnos. De fick rådet att återkomma när utslagen kommit tillbaka. Första läkaren såg utslagen och behandlade med kortison utan resultat. Därmed ifrågasätter mamman hur hudläkaren inte kunde se något. Flickan har utslag på armar, ben, bål och i ljumskar.

Åtgärd: Anmälaren är nöjd med att ärendet registreras.

V1107-02867-44**Patient nekas remiss till smärtklinik**

En kvinna med mångårig smärtproblematik nekas utan motivering remiss till smärtklinik .

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Anmälaren anser att hon genom samtalet fått argument att ta upp i diskussionen om ny remiss till smärtklinik med sin husläkare och avslutar därmed ärendet hos nämnden.

V1107-02887-50**Brister i bemötande och information**

En kvinna bemöttes otrevligt på telefon av receptionist vid vårdcentral. Kvinnan ringde för att höra hur hon skulle få sina provsvar. "Det skulle du och läkaren kommit överens om", var svaret. Kvinnan menade att det inte fanns någon överenskommelse. Receptionisten svarade, "du är väl talbar". Kvinnan bad om att hennes läkare skulle ringa upp. Receptionisten slängde då på luren.

Åtgärd: Anmälaren har fått kontakt med läkaren och önskar inte ärendet handlagt av nämnden.

V1107-02896-53**Missad cancerdiagnos**

En man sökte sin vårdcentral för en märkbart förstorad ömmande testikel. Han fick besked om att det inte var något att oroa sig för eftersom vården bedömde att besvären orsakades av bland annat övervikt. I efterhand visade det sig att mannen led av cancer i testikeln med spridning till lungor och lymfkörtlar.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren då ärendet utreds av Socialstyrelsen enligt Lex Maria. Ärendet är anmält till LÖF.

V1107-02904-50**Fått fel medicin**

En kvinna med smärta kontaktade sin husläkare och fick recept på läkemedel. När kvinnan kom till apoteket reagerade apotekspersonalen på att hon fått läkemedel för Parkinsons sjukdom. Kvinnan vill anmäla läkaren som hon anser oseriös och har begått ett stort fel.

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

V1107-02905-50**Behöver byta elrullstol**

Äldre kvinna som vårdas på servicehus. Har elrullstol och för några månader sedan fått den utbytt. Den nya elrullstolen passar dåligt bland annat med fotstöden. Nu har det uppstått skavsår på ena foten varför hon velat byta elrullstolen och varit i kontakt med hjälpmedelscentral. Fått löfte om byte men det har inte hänt något.

Åtgärd: Nämnden tar kontakt med arbetsterapeuten som förklarar att det inte är något fel på rullstolen. Såret på foten har inte uppkommit av rullstolen. Hon har inte fått löfte om att byta rullstol. Arbetsterapeuten fortsätter att följa upp patienten.

V1107-02926-13
Journalfråga - ta del

En kvinna ville läsa sina journaler och undrade hur hon skulle göra.

Åtgärd: Hänvisade till sin vårdgivare och skickade över info om patientens rätt att ta del av sin journal.

V1108-02969-42
Biverkan av influensavaccin

En kvinna vaccinerades på vårdcentralen mot svininfluensa och fick svåra biverkningar och önskar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Ger information om PaN och PUL. Skickar information om Läkemedelsförsäkringen och konsumentrapport till Läkemedelsverket. Ärendet avslutas i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren.

V1108-02975-56
Frågor kring sekretess

Anmälaren har journaler inom psykiatrin och önskar att vårdpersonal inom landstinget inte ska kunna se dessa, då han arbetar inom landstinget.

Åtgärd: Anmälaren informeras om att en möjlighet för att säkerställa att någon inom vården inte ska få ta del av ens journaler är att begära att journalerna förstörs. Det görs hos Socialstyrelsen. En annan möjlighet för att säkerställa att personal hos andra vårdgivare än där journalen finns tar del av ens journal är att lägga en spärr hos den vårdgivare där journalerna finns. För att kontrollera om någon obehörig har tagit del av ens journaler kan man begära att få logglistor av vårdgivaren.

V1108-02976-56
Frågor kring anmälningar

Ung man som insjuknat akut med ryggsmärtor och ont i bröstet. Tog kontakt med SOS Alarm då han önskade en ambulans. Blev rekommenderad att åka taxi. Efter sju timmar i hemmet ringde han ånyo efter ambulans som nu kom och förde honom akut till sjukhus. Där konstaterade man en hjärtinfarkt och att han fått en ordentlig skada på hjärtmuskeln med funktionsnedsättning. SOS Alarm har anmält det inträffade enligt lex Maria och han har själv gjort en anmälan till Patientförsäkringen. Anmälaren vill veta om han har rätt att ta del av lex Maria anmälan och om han själv bör göra en anmälan till Socialstyrelsen.

Åtgärd: Ringer upp anmälaren och informerar honom om möjligheten att begära ut handlingar (lex Maria) från Socialstyrelsen samt att han själv kan göra en anmälan till Socialstyrelsen. Enligt överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet i befintligt skick.

V1108-02991-44
Komplikationer efter operation

En kvinna genomförde en större bukkirurgi och miste efter operationen förmågan att hålla urinen. Inför operationen påtalade hon sitt kroniska handikapp och konsultläkare tillfrågades för att undvika komplikationer. Nervskada uppstod dock och anmälaren lever idag med en urostomi.

Åtgärder: Informerar om patientförsäkringen LÖF och Socialstyrelsen, Enskildas klagomål. Information skickas. Ärendet vid PaN ad actas.

V1108-03019-44
Lång väntan på behandling efter cancerbesked

En kvinna skriver för sin man. Vården har konstaterat en stor tumör med metastaser och nu känner de sig lämnade vind för våg av vården som inte tar kontakt om fortsatt behandling.

Åtgärd: Efter upprepade kontakter från hustrun får maken tid hos läkare. Kontakt med ASIH är tagen och specialistbehandling skall inledas under veckan som kommer. Adekvat smärtbehandling insatt. Ärendet ad actas.

V1108-03035-58
Missnöjd med bemötande och tandvård

En man upplever sig blivit otrevligt bemött, blivit nekad behandling samt att ett recept blivit förfalskat av tandläkaren på en mottagning. Han har fått besked av verksamhetschefen att han ej längre är välkommen till mottagningen på grund av konflikten.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då fortsatt utredning kommer att ske hos polismyndighet.

V1108-03043-30
Psykoterasi ges på olika villkor

Anmälaren har fått ett svar från vården där det framkommer att psykoterasi ges olika beroende på vårdgivare och då särskilt i primärvården. Anmälaren anser att det bör utredas vad som gäller.

Åtgärd: Anmälaren informeras om att vad gäller psykoterasi och primärvårdens ansvar framgår det i regelhandboken för 2011 beträffande Psykosociala insatser med särskild kompetens:

"Den hälso- och sjukvård som avses här gäller alla åldrar och skall inte kräva vuxenpsykiatrins eller barn- och ungdomspsykiatrins (BUP) specialistkompetens. Behovet av psykosociala insatser som ges av personal med särskild kompetens skall föregås av bedömning av läkare i Vårdgivarens egen husläkarverksamhet. Behandlingen bör i genomsnitt omfatta fyra till fem samtal per patient." Om man är i behov av mer omfattande psykoterasi så får man kontakta vuxenpsykiatri för en bedömning.

V1108-03045-58**Förlorat synen efter felaktig diagnos**

Anmälaren uppger i skrivelse att en man förlorat synen på ena ögat på grund av felaktig diagnosticering på ett akutsjukhus.

Åtgärd: Anmälaren informerad om PaN, LÖF och Socialstyrelsen. Skickar blankett LÖF samt Socialstyrelsen till anmälaren.

Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

V1108-03047-58**Önskar information om PaN**

En anmälare undrar vad som händer vid handläggning hos PaN. Vad händer när skrivelse skickas till vården, finns det något tvingande mot den aktuella läkaren/kan PaN utdela varning/erinran.

Åtgärd: Ger information om PaN och vårt uppdrag. Eventuell skrivelse inkommer.

V1108-03066-30**Fråga om provningstillstånd?**

Oklar framställan

Åtgärd: Anmälaren informeras om patientnämndens förvaltning och uppmanas att kontakta förvaltningen om denna önskar förvaltningens hjälp. Eftersom anmälaren inte återkommer avslutas ärendet.

V1108-03068-30**Brist på sjukvårdsinsatser i kommun**

Anmälaren anför att en kommun inte har sjukvårdsinsatser i dagverksamheten som de är skyldiga till enligt hälso- och sjukvårdslagen. Han har själv varit där och sett att det inte finns detta.

Åtgärd: Informerar om Patientnämnden och möjlighet att inhämta yttrande efter påskriften anmälan.

V1108-03089-58**Söker råd/hjälp angående pappans psykiska hälsa**

En kvinna är orolig för sin pappas psykiska hälsotillstånd efter en benamputation. Pappan bor på ett kommunalt servicehus, och har enligt dottern tankar på självmord och är i behov av professionell hjälp. Dottern önskar råd om vart hon kan vända sig.

Åtgärd: Information om PaN och PuL lämnad. Anmälaren kontaktar biståndshandläggare, ansvarig sjuksköterska samt behandlande läkare. Ärendet avslutas i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren.

V1108-03090-30**Vill ha ut sin journal**

Anmälaren får inte ut sina journalkopior hos en privatmottagning.

Åtgärd: Anmälaren informeras om att enligt 8 kapitlet 2 § patientdatalagen (2008:355) framgår det att en journalhandling inom enskild hälso- och sjukvård ska på begäran av patienten så snart som möjligt tillhandahållas honom eller henne för att läsas eller skrivas av på stället eller i avskrift eller kopia om det inte föreligger sekretess. Frågor om utlämnande av en journalhandling prövas av den som är ansvarig för journalhandlingen. (Oftast den behandlande läkaren eller annan behandlande sjukvårdspersonal) Anser den ansvarige att journalhandlingen eller någon del av den inte bör lämnas ut, ska han eller hon genast med eget yttrande överlämna frågan till Socialstyrelsen för prövning. Om man således inte får en kopia av sin journal kan man begära att frågan lämnas över till Socialstyrelsen för prövning.

V1108-03115-58**Bestrider faktura**

En man bestrider en faktura han fått i samband med avbokning av ett läkarbesök på privat specialistmottagning.

Åtgärd: Skrivelsen är skickad till specialistmottagningen samt till PaN för kännedom. Skriftlig information angående gällande regler för privata vårdgivare skickas till anmälaren. Anmälaren hörs därefter av till PaN och framför att han är nöjd med den information han fått. Ärendet avslutas efter överenskommelse med anmälaren.

V1108-03118-30**Vill byta läkare**

Anmälaren undrar om en anhörig kan byta läkare, då denna inte är nöjd med sin läkare. Det gäller geriatrisk vård.

Åtgärd: Informerar anmälaren att valfrihet gäller.

V1108-03145-52**Ifrågasätter råd vid förlossning m m**

En kvinna som väntade sitt första barn drabbades av havandeskapsförgiftning och fick gå på täta kontroller på mödravården. Kvinnan gick en vecka över tiden när förlossningen till slut kom igång. Hon noterade att barnet varit betydligt lugnare än tidigare. Kvinnan och hennes sambo ringde två gånger till förlossningsmottagningen och var mycket tydliga med att kvinnan hade en havandeskapsförgiftning och att barnet denna dag rört sig mindre än vanligt men fick ändå till svar att de skulle avvakta. Till slut åkte paret in på eget bevåg. Kvinnan blev förlöst med ett akut kejsarsnitt.

Åtgärd: Ärendet är anmält till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas vid PaNf.

V1108-03149-58**Kränkande bemötande på vårdcentral**

En kvinna har klagomål på närgången kroppslig undersökning vid läkarbesök på en vårdcentral. Kvinnan bokade tid för allergiutredning men blev somatiskt undersökt; bland annat tog läkaren handen innanför hennes bh och klämde på bröstvårtorna. Därefter undersökte han kvinnans mage och knän och frågade efter smärta. Kvinnan blev skärrad av situationen. Läkaren berättade aldrig varför undersökningen gjordes. När undersökningen var klar förskrevs ett recept på mediciner hon aldrig bett om, hon slängde senare receptet. Besöket kändes kränkande och obehagligt. Kvinnan funderade länge på att anmäla men upplevde det för jobbigt. Allergiutredning gjordes aldrig.

Åtgärd: Information om PaN, PuL och Socialstyrelsen lämnad. Skrivelse är för kännedom, då anmälaren inte önskar händelsen handlagd av PaN. Erhållit anmälarens samtycke att vidarebefordra sammanfattning i Vårdsynpunkter till Socialstyrelsen för kännedom. Anmälaren önskar förbli anonym. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1108-03152-50**Fråga om ekonomisk ersättning**

En äldre kvinna har amputerat en fot och anhöriga undrar om det finns ekonomisk ersättning som hon kan ansöka om.

Åtgärd: Informerar anhörig om att hon kan vända sig till en kurator för hjälp med ansökan om fonder. Kvinnan har en hemförsäkring hon ska kontakta. Amputationen omfattas inte av LÖF.

V1108-03155-30**Rätten att ta del av journal**

Anmälaren undrar om en läkare på ett akutsjukhus måste ha ett skriftligt samtycke för att titta på patientens recept eller om det räcker med muntlighet. Läkaren har gått in i anmälarens sambos journal ett år efter det att sambon besökte läkaren och då förelåg ingen behandlings situation. Sambon hade bytt läkare.

Åtgärd: Informerar vad gäller sammanhållen journalföring att det inte finns något skriftligt formkrav vid samtycke, utan det kan vara muntligt. Informerar även att läkaren får bara ta del av journalen om det föreligger en patientrelation och läkaren behöver informationen för bland annat behandling. Informerar om Datainspektionen och innebörden av dataintrång.

V1108-03174-52**Komplikation efter operation**

En man genomgick en operation vid kotpelaren på grund av kroniska smärtor. Smärtorna försvann efter operationen men mannen kunde inte röra sin högra arm och saknade även känsel i en del fingrar. Mannen går nu på sjukgymnastik för att försöka återfå rörligheten i armen. Det är dock tveksamt om armen blir helt återställd. Mannen vill ha ersättning.

Åtgärd: Informerar om LÖF. Mannen är välkommen åter vid behov. Ärendet avslutas.

V1108-03175-52**Besvär efter ögonoperation**

En kvinna genomgick en starroperation för några år sedan. Under våren började kvinna få problem med det opererade ögat. Det skavde, värkte och det rann tårvätska från ögat. Vid en undersökning konstaterades det att en bit av den gamla linsen satt kvar och att biten börjat röra på sig vilket var orsaken till besvären. Kvinnan är nu opererad men har inte något fullgott seende. Hon anser att hon blivit felopererad vid första tillfället och vill ha en förklaring. hon har även anmält till LÖF.

Åtgärd: Anmälaren vill ha en medicinsk utredning vilket hon får genom LÖF. Hon är inte intresserad av att endast få en ursäkt. Anmälaren är nöjd med att ärendet finns registrerad hos PaNf och att hon kan återkomma vid behov. Ärendet avslutas.

V1108-03186-50**Klagomål på mottagning**

En kvinna besökte sin barnmorska för insättning av spiral. Barnmorskan konstaterade en knöl och bad henne att söka gynekolog. Kvinnan uppsökte en gynekolog, som ej var intresserad av vad kvinnan sökte för, utan gjorde sin egna grundliga vaginala undersökning. Han palperade länge och luktade på kvinnan. Han berättade att han kunde utföra en skönhetsoperation på kvinna. Kvinnan tyckte hela besöket var obehagligt. Hon gick därifrån utan att ha fått knölen undersökt. Hon kände sig avskräckt att söka en ny gynekolog.

Åtgärd: I samråd med nämnden kommer kvinnan att anmäla till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas vid nämnden.

V1108-03196-58**Ingen diagnos**

Anmälaren har synpunkter på att dottern inte fått diagnos trots utredningar på olika kliniker under många år. Läkarna kan inte göra något mer, vad ska vi göra undrar anmälaren.

Åtgärd: Information om PaN och PuL lämnad. Hänvisar till behandlande läkare gällande medicinsk vård och vård i utlandet. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1108-03200-52**Besvär efter spolning av bihålorna**

En kvinna har ådragit sig en ansiktsfraktur efter spolning av bihålorna. Hon är missnöjd med att hon hela tiden hänvisats tillbaka till läkaren som utförde ingreppet. Han har inte varit intresserad av att vilja hjälpa henne. Enligt henne har han inte heller dokumenterat de symtom som hon har uppgivit.

Åtgärd: Ärendet avslutas då fallet prövas av Socialstyrelsen och LÖF.

V1108-03203-57
Komplikation efter ryggoperation

En kvinna fick kvarstående, svåra besvär efter en ryggoperation. Hon önskade lämna in en anmälan och hon ville söka ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Sänder blanketter till Socialstyrelsen och LÖF. Ärendet avslutas.

V1108-03225-50
Nekas ta del av journalanteckningar

En man har blivit nekad att få ut sina journaler. Mottagningen ville endast lämna ut journaler som de själva fört och inte kopior på remisser de har fått från andra mottagningar. De hänvisade honom till utfärdande mottagning för att få den delen. Mannen hade gärna sett att han fått ut allt från den första vårdgivaren för att få vetskap om hur mycket information om honom de hade. Det hade dessutom varit enklare för honom.

Åtgärd: Mannen har vänt sig till respektive vårdgivare och fått ut sina handlingar. Ärendet avslutas.

V1108-03248-52
Missad diagnos på barn

En mamma till en liten flicka är missnöjd med en läkare som missade att ställa rätt diagnos på flickan som led av ett hjärtfel. Samma läkare missade också att flickans lillasyster ådragit sig en nyckelbensfraktur i samband med förlossningen.

Åtgärd: Anmälaren vill ha en medicinsk granskning. Hänvisar henne till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas.

V1108-03249-58
Ersättningskrav på missad läkartid

En kvinna har fått kravbrev på några tusen kronor för icke avbokade läkarbesök på ett akutsjukhus. Läkarbesöken var för 6-7 år sedan. Kvinnan tror sig ha avbokat besöken och kommer inte ihåg om hon fått påminnelser. Undrar om det är lagligt att kräva pengar nu.

Åtgärd: Information om PaN och PuL lämnad, samt gällande 10-års gräns för preskription. Anmälaren hade redan kontaktat akutsjukhuset gällande händelsen. Avslutar därför ärendet i befintligt skick i överenskommelse med anmälaren.

V1108-03277-58
Klagomål på behandling och bemötande

En man har klagomål på behandling och bemötande i samband med ryggoperation. Mannen opererades för ryggbesvär, komplikationer efter detta resulterade i en ny operation. En tredje operation blev nödvändig på grund av komplikationer från den andra operationen. Anmälaren har dagligen besvär med smärtor och rörelseinskränkning. Han är besviken på bemötandet från läkaren.

Åtgärd: Information om PaN, PuL, Socialstyrelsen samt LÖF lämnad. Anmälaren önskar gå vidare med ärendet hos LÖF. Avslutar ärendet i befintligt skick.

V1108-03285-50**Komplikation efter operation**

En kvinna med karpaltunnelsyndrom bedömdes vara i behov av operation. Då hon tidigare opererat andra handen och inte blivit nöjd efterfrågade hon en erfaren läkare och fick träffa en kvinnlig sådan. När det var tid för operation kom istället en manlig läkare. Efter operationen lindade läkaren handleden så hårt och våldsamt att handen rödes i många vinklar. En annan vårdpersonal ifrågasatte varför han lindade så kraftfullt varpå han svarade att han alltid gjorde så. Några dagar efter operationen blev kvinnan yr, fick svårt att andas och svullande upp. Hon fick stora röda utslag på kroppen. Kvinnan sökte närläkare som aldrig sett något liknande. Hon fick medicin som dämpar utslagen. När det var tid för omläggning av såret hade kvinnan kraftig värk och hade ingen känsel i fingrarna och handflata. Läkaren föreslog en reoperation men kvinnan vågade inte. Nu har kvinnan två händer som inte fungerar tillfredsställande.

Åtgärd: Anmälaren fick information om nämndens uppdrag och om LÖF. Nämnden tog därefter kontakt med anmälares kurator som meddelade att de tillsammans har gjort en anmälan till LÖF och pratat om olika fonder. De kommer att fortsätta att ses. Anmälaren vill inte att vi begär in yttrande. Ärendet avslutas.

V1108-03287-03**Ofullständig undersökning-missad lunginflammation**

Mor har synpunkter på att hennes son inte undersöktes fysiskt vid de två läkarbesök på beroendemottagning han var på utan ombuds att återkomma efter helgen. Mannen påträffades avliden ett par dagar senare. Dödsorsaken var lunginflammation.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har modern informerats om PaNf. Enligt överenskommelse översändes hennes anmälan till Socialstyrelsen för handläggning där. Ärendet avslutat.

V1108-03299-44**Får inte hjälp för besvär**

En make skriver för sin fru som under lång tid haft stora svårigheter att få vård och diagnos för yrsel och blodtrycksbesvär. Besvären uppstod efter att hustrun fått influensavaccin.

Åtgärd: Enligt telefonsamtal med anmälaren är ärendet anmält även till patientförsäkringen LÖF, Socialstyrelsen och läkemedelsförsäkringen Zürich. Vi enas om att de utredningar som påbörjas skall slutföras innan eventuell ny kontakt tas med Patientnämnden. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1108-03301-52**Ifrågasätter behandling av fraktur**

En kvinna ramlade och bröt ett ben i foten. Hon sökte vård på en akutmottagning som gav henne kryckor, forskrev smärtstillande och uppmuntrade henne att belasta

den skadade foten intill smärtgränsen. Vid återbesöket några veckor senare hade frakturen ännu inte vuxit samman. Man rådde henne att avvakta. Veckorna gick och kvinnan hade lika ont som när hon först bröt sin fot. Hon sökte upp andra vårdgivare och fick veta att hon blivit felbehandlad och att hon nu skulle behöva genomgå en operation för att bli bra.

Åtgärd: Samtal med anmälaren som vill ha en medicinsk granskning. Överenskomms att ärendet överlämnas till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas vid Patientnämnden.

V1108-03308-50

Inte fått svar på ögonundersökning

En man har väntat i över två månader på ett undersökningsresultat. Han blev lovad av sjuksköterskan att läkaren skulle ringa upp och ge resultatet. När han ringer till mottagningen får han veta att läkaren har slutat och att de ännu inte har utsett en ny läkare till honom. Han anser dock att de borde kunna ge honom undersökningsresultatet i väntan på att en ny läkare utses.

Åtgärd: Nämnden kontaktade verksamhetschefen för kliniken som lovade att ombesörja så att mannen fick sitt undersöknings svar. Hon höll med om att han inte skulle behöva vänta in en ny läkare för att få resultatet. Mannen hör sedan av sig och meddelar att han har fått ta del av resultatet och är nöjd.

V1108-03311-28

Nekad landstingsfinansierad tandreglering

En moder ifrågasätter varför dottern blivit nekad landstingsfinansierad tandreglering, som tidigare utlovats.

Åtgärd: PaNf informerar om landstingets regler för tandreglering på landstingets bekostnad.

V1108-03348-50

Komplikation efter fotoperation

En man med reumatiska knutor fick ena foten opererad, men operatören glömde att slutföra fäste av senor. Mannen har på grund av detta tvingats till ytterligare tre operationer. Han har haft smärta och obehag i form av brännande och stickande i foten och tårna har böjt sig under foten. Mannen har fått flertalet ortopediska skor vilka inte har hjälpt honom. Mannen önskar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Då operationen skedde för fyra år sedan kommer yttrande inte att begäras från vården. Anmälaren har även anmält till LÖF. Ärendet avslutas.

V1108-03360-49

Rituellt ingrepp på barn på akutsjukhus

Anmälaren, nu vuxen, opererades på akutsjukhus i Stockholm som liten utifrån föräldrarnas traditionella och kulturella skäl. Anmälaren kritiserar ingreppet.

Åtgärd: Eftersom ingreppet skedde för så länge sedan och det inte finns någon adressat att ställa begäran om yttrande till avslutas ärendet i befintligt skick. Ärendet avslutas.