

Handläggare: Louise Skantze

PaN 2013-02-12 P 15

ANMÄLAN

2013-01-25

PaN A1301-00019-55

## **Anmälan om avslutade ärenden under tiden 2012-11-16—2012-12-31**

### **Ärendet**

Ärendet innehåller förteckning över ärenden som avslutats enligt delegation under rubricerad period, d v s efter den föregående förteckningen som presenterades vid nämndsammanträdet den 11 december 2012.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom  
Förvaltningschef

### **Bilaga:**

1/ Förteckning över avslutade ärenden under tiden 2012-11-16—2012-12-31.



**V1109-03736-34****Problem med att få läkarintyg**

Patienten har försökt att komma i kontakt med psykiatrisk mottagning för att få ett intyg till Försäkringskassan. Han har ringt och skickat e-post till flera personer på mottagningen, men ingen har hört av sig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef. Stockholms läns landsting har en policy kring kommunikation via datanät och man ska undvika E-post för kommunikation i patientärenden. Om patient föredrar att använda dator för kommunikation med sin vårdgivare kan det göras via Mina vårdkontakter. Någon möjlighet att skicka handlingar ges inte där utan måste ske via brev eller att de lämnas vid besök på enheten. Inlämnade handlingar läggs till journalen. Mannen har kontakt med läkare och intyg med giltighetsdatum som överlappar nästa inbokade besök. Önskemål om kopia av journal kan framföras per telefon och efter sedvanlig sekretessprövning kan kopiorna lämnas ut. Under ärendets gång har mannen via e-post haft en omfattande korrespondens med förvaltningen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han önskar få den utredning gjord samt att han snarast får det samtalsstöd som han lovats. Ärendet avslutat.

**V1111-04350-50****Bristande sekretess på akutmottagning**

En cancersjuk kvinna var i behov av vård och sökte akutmottagning på akutsjukhus efter att hon talat i telefon med såväl sjuksköterska som läkare på kliniken. Överenskommelse fanns att kvinnan genast skulle bli omhändertagen för bland annat provtagning. Ändå fick hon uppge detaljerad sjukdomshistoria när hon kom till akutmottagningen. Klagomålet gäller att sekretess inte uppfylldes. Ett trettiotal patienter satt och lyssnade. Kvinnan undrar om det är detta som är triage och när man i så fall ska ändra sina rutiner.

Åtgärd: Ärendet har utretts som sk principärende då förvaltningen fann sekretessfrågan angelägen och ansåg det anmärkningsvärt att kliniken i sitt första yttrande visade att man inte var intresserad att arbeta med frågan. I inkomna återföringar framkommer att man fortlöpande arbetar med sekretessfrågor. Överväganden görs vid byggplanering mellan överblickbarhet och sekretess. Personalen vid kliniken har fått information om det inträffade och hur viktigt det är med bra bemötande. Man ska undersöka vilka förbättringsåtgärder som kan genomföras. Tex en linje på golvet för att markera avstånd för andra närvarande. Ärendet avslutas med handlingar för kännedom till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, Landstingsstyrelsen och dess förvaltning.

**V1112-04871-58****Komplikationer efter Ijumskbråcksoperation**

En man framför klagomål på komplikationer efter en Ijumskbråcksoperation på en specialistmottagning. Mannen har problem med att kissa, genomföra samlag, det ömmar i området samt har nedsatt känsel i låret. Han mår dåligt både fysiskt och psykiskt av detta.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef, sektionschef, samt kirurg. Av yttrandena framgår att patienten varit på ett uppföljande läkarbesök där ultraljud gjorts och att resultatet av operationen är adekvat och att prognosen är god. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena hörts av och meddelat att han är

besviken på svaren då hans symptom kvarstår, han önskar att ärendet avslutas hos PaNf.

#### **V1112-05140-44** **Felbehandlad på akuten**

En kvinna anmäler att hennes make blev felbehandlad när han kom till akuten med svår huvudvärk. Hustrun informerade om att maken haft en hjärnblödning med samma symptom tio år tidigare. Sjukhuset skickade dock hem honom med uppmaningen att återkomma om han blev sämre. Han återkom tre dagar senare i avsevärt försämrat skick. Han fick då vänta flera timmar på hjärnröntgen. Röntgen visade att maken hade en pågående hjärnblödning och han opererades akut efter att ha överförts med iltransport till ett annat sjukhus.

Åtgärd: Yttranden gavs av ST-läkare och verksamhetschef. ST-läkaren ansåg med ledning av den undersökning hon gjort att det var låg misstanke om allvarlig bakomliggande orsak. Patienten hade förbättrats med smärtlindring och fick åka hem med uppmaningen att återkomma om han blev sämre. Verksamhetschefen ansåg att de symptom som förelåg vid akutbesöket varit svårtolkade. Besvaren var inte typiska för en hjärnblödning och av det skälet avstod man från datortomografi, risken för strålning framfördes till anmälaren. Vid det andra akutbesöket var symptomen annorlunda men då fördröjdes röntgenundersökningen av mer akuta medpatienter. Då resultatet kom övergick omhändertagandet till urakut. Verksamheten hade med anledning av anmälan gått igenom handläggningen på akuten och även haft en intern dialog kring det inträffade för att förbättra handläggningen generellt. Anmälaren ansåg dock inte att hon fått svar på de synpunkter hon framfört redan vid det första akutbesöket avseende likheterna med makens första hjärnblödning som inte heller då hade visat några typiska tecken för sjukdomen. Hon hade inte heller fått svar på hur de kunskaper och iakttagelser en anhörig med kännedom om tidigare insjuknanden och normalbeteende hos patienten skulle ha framförts för att sjukvården skulle ta hänsyn till sådana fakta och på så sätt eventuellt kunnat påverka för en säkrare diagnostisering. I överenskommelse med anmälaren överförs ärendet till Socialstyrelsen, Enskildas klagomål. Ärendet avslutas vid nämnden.

#### **V1201-00142-42** **Ingen läkemedelsgenomgång**

Anhörig till man boende på ett äldreboende framför synpunkter på mannens medicinering. Mannen hade under flera år medicinerats med flera mediciner men ingen uppföljning eller utvärdering gjordes och ingen vårdplan fanns. Mannen har en njure och en medicin skall inte ges till personer med nedsatt njurfunktion. Anhöriga bokade tid på en psykiatrisk mottagning och mannen blev inlagd och avgiftad. Nu är han medicinfri och mår bra. Mannen har fått ersättning från patientförsäkringen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen där framkommer det att läkemedelsgenomgång och uppföljning av njurvårderna gjorts. Remissförvirring har förekommit då remisser som skickats till den psykiatriska specialistvården inte besvarats. Anmälarna har tagit del av svaren och därefter framfört önskan om fortsatt handläggning vid Socialstyrelsen, Enskildas klagomål. Ärendet avslutas.

**V1201-00247-53**  
**Bristande information vid MVC**

En kvinna klagar på att hennes barnmorska inte informerat henne, gett råd om eller erbjudit henne fosterdiagnostik. Kvinnan vill veta vilka rutiner verksamheten har vad gäller information om fosterdiagnostik.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrandet från behandlande barnmorska framkommer att den information som ges inom verksamheten om fosterdiagnostik följer Stockholms Läns Landstings riktlinjer om fosterdiagnostik. Erbjudande om samtal/information angående fosterdiagnostik ges av barnmorskan till den gravida vid inskrivningen vilket anmälaren även fick. Barnmorskan uppfattade att inte anmälaren var intresserad av att göra fosterdiagnostik. Yttrandet är översänt till anmälaren som inte delar vårdens uppfattning utan vidhåller att hon fått bristande information och rådgivning. Enligt överenskommelse med anmälaren ska ärendet avslutas med att en skrivelse från anmälaren bifogas avslutsbrev till vården. Ärendet avslutas.

**V1202-00676-42**  
**Fel diagnos, medicinerades**

En man upplever att han fått fel diagnos, psoriasis, av en hudläkare. Mannen behandlades med stark kortisonsala och fick mer besvär med eksem och sår. Enligt hudläkaren fanns ingen annan behandling. I samband med läkarbyte på vårdcentralen avslutades all medicinering då läkaren misstrodde diagnosen. Efter fyra månaders medicinfrihet är mannen helt återställd. Han önskar en förklaring till diagnosen som han tror var fel.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som förklarar att mannen fått diagnos eksem och ordinerats behandling med schampo och kortison. Mannen har tagit del av svaret och därefter hörts av med medicinska frågeställningar. Ger information om patientförsäkringen och Socialstyrelsen, enskildas klagomål. Ärendet avslutas

**V1202-00787-50**  
**Ej lyssnad till**

En kvinna inkom med ambulans till akutmottagning på grund av stora smärtor ifrån framförallt mage, men även rygg. Kvinnan fick smärtlindring och provtagningen visade inga brister. Man kände på magen men valde att avvakta åtgärd. När smärtlindringen släppte fick kvinnan oerhörda kramper och mer smärtlindring. Kvinnan påtalade upprepade gånger att hon ville att de röntgade magen då hon tidigare var gastric by pass-opererad. Man ville ändå avvakta och förflyttade henne till en avdelning. Kvinnan började kräkas och man beslöt då för en röntgen. Denna visade tarmvred och kvinnan tvingades till annat akutsjukhus för akut operation. Kvinnan undrar om förloppet hade blivit mindre akut och att hon blivit bättre omhändertagen vad gällde smärtan om de hade lyssnat till henne och genomfört en röntgen i ett tidigare skede. Det var ytterst nära att hon inte hade klarat av operationen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare och från berörd läkare. Kvinnan hade tidigare genomgått en gastric bypass, varför man alltid är mer försiktig då det finns många komplikationer till den operationen. Hon svarade bra på smärtlindring och lades in för observation. Att röntga eller inte röntga initialt är en svår fråga men berörd läkare tror inte att det skulle ha påverkat förloppet nämnvärt. Vid misstanke

om inre bråck kan en datortomografi ofta snabbt ge diagnosen men detta måste vägas mot risken med den stråldos som ges vid sådan undersökning varför kombination med inläggning för observation förefaller rimligt. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1203-01238-42****Brister i hantering av recept och remiss**

En man behandlades av husläkaren för reumatisk sjukdom. I samband med receptförnyelse uppkom problem då läkaren missade att skicka e-receptet. Efter flera dagars oro och smärtor känner han ingen tillit. Mannen har tidigare upplevt att husläkaren inte lyssnade till honom när han för flera år sedan sökte för värk. Remiss till reumatolog utlovades men efter påminnelse från anmälaren framkom det att läkaren glömde att skicka remissen.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som håller med om att mannen inte erhållit tillräckligt bra hjälp och att behov av specialist fanns i ett tidigare skede. Vidare inser läkaren att mannen erhållit ett för stort antal läkemedel. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och önskar att ärendet överlämnas till Socialstyrelsen, Enskildas klagomål. Ärendet avslutas vid förvaltnignen.

**V1203-01275-44****Lång väntan på akutmottagning**

En dotter uppsökte akuten med sin åldriga mamma som drabbats av en kraftig näsblödning. De fick vänligt mottagande och god omvårdnad och information om orsak till väntetiden. Efter nio timmar kom de in till läkaren som var tillmötesgående och tog väl hand om dem. Dottern anser att det är fel att väntetiden skall vara så lång på akutmottagningar.

Åtgärd: Yttrande gavs av enhetschef på öron-näsa-halskliniken. Denne förklarade beslutet att endast ha en öppen akutmottagning för specialitén i Stockholm, därav väntetiderna trots att man försöker prioritera barn och gamla. Verksamheten arbetar kontinuerligt för att utveckla förbättringsprocessen. Anmälaren skrev en kommentar att tillfoga avslutet till vården. Därmed avslutas ärendet vid nämnden.

**V1203-01300-44****Brister i omvårdnad**

En kvinna som förts till akutsjukhus och under tiden där skadat ryggen då sängens huvudgärd snabbt släppte från högläge till platt ryggläge. Muskelbristning uppstod.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef efter upprepade påminnelser. Enligt yttrandet hade adekvat behandling givits för de medicinska behov som fanns. Konsult hade bedömt lungfunktionen. Någon journalförd anteckning om att en skada skulle ha inträffat under vårdtiden fanns inte. Verksamhetschefen beklagar att kvinnans upplevelse var negativ. Anmälaren tillsammans med sin dotter valde att skriva en egen slutkommentar att tillföra avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas därmed.

**V1203-01405-42**  
**Stort antal läkemedel, avled**

En man vårdades på psykiatrisk öppenvårdsmottagning och läkemedelsbehandlades med många olika mediciner. Mannen hittades avliden i bostaden. Varför saknade ingen mannen då han hade kontaktperson vid mottagningen, undrar anmälaren. Anhörig har försökt att få kontakt med vården för att få klarhet i mannens medicinering samt få information om händelsen är anmäld enligt Lex Maria till Socialstyrelsen.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig överläkare vid enheten. Anmälan är gjord enligt Lex Maria till Socialstyrelsen. Anmälaren har tagit del av svaret. Ärendet avslutas.

**V1203-01429-28**  
**Brister i hantering av prover**

En man uppsökte vårdcentralen då han fick hög feber, svårigheter med andning och hade kräkningar. Där tog de prover och skickade honom för en lungröntgen. Efter många samtal till vårdcentralen då han inte fick något svar framkom det senare att de slarvat bort provsvaret och lungröntgensvaret, och mannen fick genomgå proceduren åter igen. Vårdcentralen hörde ej av sig och mannen trodde att proverna såg bra ut. När han kontaktade vårdcentralen för ett annat ärende fick han höra att provsvaren visat på höga njurvärden. Mannen ifrågasätter vårdcentralens bristande rutiner kring provsvar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare. Mannen hade sökt mestadels akut, vilket medfört flera olika läkarkontakter, men han hade ändå blivit extensivt utredd. Att det tog tid innan provsvar och röntgensvar förmedlades beror på att vikarierande läkare slutat och brister i uppföljningen, vilket beklagas. Man arbetar fortlöpande för att förbättra rutiner kring uppföljning av provsvar. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon anser att ansvarig bortförklarar enhetens brister i hanteringen av provsvar men är nöjd med att man arbetar med att förbättra sig. Ärendet avslutat och med avslutsskrivelsen till vårdgivaren bifogas återföring av liknande ärende som behandlats som principärende vid nämndens sammanträde i maj 2012. Ärendet avslutat.

**V1204-01562-52**  
**Fallskador i vården**

En dotter till en nu avliden kvinna är missnöjd med att vården inte lyssnade på henne och hennes syster då man flera gånger påtalat att deras mamma går i sömnen och att det förelåg en stor fallrisk. Mamman ramlade senare på avdelningen och ådrog sig en höftfraktur. Dottern är missnöjd med den vård mamman fick.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef som tackar för döttrarnas synpunkter och samtidigt uppriktigt beklagar att de upplevt vården som otillräcklig. Man hade uppmärksammat kvinnans oro och konfusion framförallt nattetid. Hon värnade om sin integritet och ville inte bli störd nattetid, ville att dörren skulle vara stängd och att nattpersonalen inte skulle komma in i onödan. Sjukvården har ingen laglig möjlighet att begränsa patientens rörelsefrihet med larm, sänggrindar eller dylika lösningar. Alla åtgärder som begränsar patients frihet kräver lagstöd. Avvikelse rapportering och händelseanalys har gjorts. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1204-01572-44**  
**Ifrågasätter läkarbedömning**

En multisjuk kvinna bemöttes på ett okänsligt sätt i en akut situation och lever fortfarande med negativ påverkan av detta. Läkaren från vårdcentralen skrev intyg för intagning med polismedverkan.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Denna beklagade att kontakten inte varit bra och meddelade att mottagningen skulle behandla bemötandefrågor på höstens första arbetsplatsträff. Verksamhetschefen erbjöd också telefonkontakt för frågor. Den aktuella läkaren arbetade inte kvar på mottagningen och verksamhetschefen betonade användandet av mobiltelefonen som ett nödvändigt arbetsredskap i primärvården. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet och ärendet avslutas därmed.

**V1204-01578-49**  
**Bristande bemötande och hygien**

Anmälaren har synpunkter på bristande hygien i läkarens mottagningsrum.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Före varje patientbesök sker handhygien/handdesinfektion och före varje arbetspass byts till nytvättade arbetskläder. Mottagningsrummen vädras kontinuerligt samt städas regelbundet. Hygienrutinerna gäller självklart för samtliga anställda inklusive berörd läkare och det finns inget som tyder på att läkaren avviker från hygienrutinerna. Man har aldrig tidigare fått klagomål av den typ som anmälaren har. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hennes önskemål bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

**V1204-01602-52**  
**Bemötande av barn inför operation**

En mamma skriver till PaNf och berättar om de traumatiska upplevelser som hon och hennes lilla son har varit med om. Sonen skulle opereras för ett navelbräck. Bedövningssalvan som han fått i hemmet hade inte hjälpt. Pojken var svårstucken då man försökte ge honom en lugnande spruta. Till slut bestämdes att man skulle söva ner honom med hjälp av mask. Mamman fick hålla i sitt skrikande barn samtidigt som man pressade masken på den skrikande pojkens ansikte. Operationen tog en halvtimme. En kort stund efter vaknar pojken livrädd skrikandes på uppvakningsenheten. Han är nu rädd för att vara ensam och rädd för all sjukvård.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef för den barnkirurgiska verksamheten. Det rent kirurgisk förloppet har enligt journal och vad som kan utläsas av anmälan varit komplikationsfritt. Gällande upplevelserna av sövning och det postoperativa förloppet hänvisas till ansvarig för anestesi- och sedvård. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1204-01663-52****Bristande bemötande + omvårdnad**

En kvinna sökte akut för panikångest. Vid tillfället var det inte många patienter på mottagningen men hon fick ändå vänta i över sju timmar tills hon fick komma till avdelning. Hon frös och skakade på hela kroppen ingen sköterska satt med henne. Hon kände sig ensam och övergiven. Kvinnan skulle sedan flyttas till en annan enhet med sjuktransport efter flera timmars väntan. När transporten nästan var framme vid den andra enheten fick chauffören ett samtal där han beordrades att vända då kvinnan framfört att hon ville bli inlagd på den första enheten och man plötsligen hade hittat en plats åt henne. Kvinnan vill ha en förklaring till det inträffade.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från t. f verksamhetschef som beklagar den olyckliga handläggningen på enheten. Det inträffade var ett missförstånd och kvinnan hänvisades till hemsektor för heldygnsvård trots att hon redan var valfrihetspatient och hade pågående öppenvårdskontakt. Misstaget upptäcktes under transport till annat sjukhus. Dröjsmålet med transport kan ha berott på att mottagande klinik hade svårt att förbereda plats samt att transportmedel inte fanns tillgängliga. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

**V1204-01686-49****Brister i hantering av intyg**

Anmälaren har i tre och en halv månad väntat på läkarens intyg som ska utgöra en viktig del i anmälares arbetsträning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd specialistläkare. Denne beklagar djupt att mannen inte har fått tillräckligt underlag gentemot Arbetsförmedlingen och/eller Försäkringskassan, men som hoppas att oklarheterna undanröjdes under våren. Han beklagar om mannen inte fick tillräcklig egen information under vintern mellan sina återbesök på mottagningen. Om ytterligare information till Arbetsförmedlingen eller Försäkringskassan eller ytterligare klinisk bedömning av fingret och handfunktionen skulle behövas kommer han att förmedla kontakt med rätt vårdinstans för bedömning eller intygsskrivning för kvarstående handikapp under hösten 2012. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

**V1204-01740-42****Brister i läkemedelsförskrivning**

Mamma till 10 månader gammal flicka besökte vårdcentralen på grund av öron och ögonbesvär. Undersökningen visade öroninflammation och röda ögon. Läkaren beklagade att barnet inte kunde få antibiotika på grund av nya riktlinjer från STRAMA. Läkaren förskrev dock ögondroppar mot inflammerade ögon, på apoteket noterades att dubbel dos förskrivits. Vid förnyad kontakt med vårdcentralen påbörjade en annan läkare antibiotika behandling och informerade om att behandling borde påbörjats första dagen. Ärendet är ett bevakningsärende vid förvaltningen då mamman fått återkoppling från verksamheten med besked om att händelseanalys kommer att ske.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte hörts av för fortsatt handläggning. Förvaltningen uppfattar att anmälaren fått svar på sina frågor.



**V1204-01766-42****Komplikation efter infart, ingen lyssnade**

En man sjukhusvårdades på en urologklinik för urinvägsinfektion och fick antibiotika via dropp i armen. Mannen upplevde obehag där infarten satt och undersökning på fyslab visade en propp. Proppen vandrade senare vidare och stannade i ena lungan. Ytterligare sjukhusvård och långvarig medicinering blev följden. Mannen anser att bristen på omvårdnad av infarten orsakade alla komplikationer. Personalen skulle ha lyssnat till hans symtom.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen vid kirurgkliniken. I svaret framkommer det att mannens besvär borde ha tagits på allvar långt tidigare. Infarten borde ha avlägsnats när mannen sa till. Verksamheten har efter denna händelse påbörjat utbildningsinsatser kring skötsel av infarter och dokumentation. Anmälaren har tagit del av svaret men därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

**V1204-01817-44****Brister i omvårdnad och tillgänglighet**

Närstående tar upp frågor som rör anhörigs vård i hemmet, dels av hemsjukvård, dels av hemtjänstpersonal.

Åtgärd: Yttrande gavs av behandlande distriktssjuksköterska. Information förmedlades fortlöpande mellan hemtjänst och primärvård. Hudskador hade inspekterats och behandlats, läkare hade gjort bedömningar vid flera tillfällen. Tryckförebyggande madrass fanns. Tät telefonkontakt hade dokumenterats mellan mottagning och anhöriga. Influensavaccinet var givet inom tidsperioden, luftrörspåverkan konstaterades trots detta. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

**V1205-01895-42****Felbehandling, biverkan av medicin**

En kvinna behandlades av husläkaren för högt blodtryck. Successivt började hon må sämre, ramlade och fick blodtrycksfall. Kvinnan remitterades till specialist som bedömde att hon hade för lågt blodtryck och avslutade all medicinering. Efter ett år började kvinnan må bättre. Kvinnan önskar en förklaring till läkemedelsbehandlingen och efterfrågar en läkemedelsgenomgång.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare samt verksamhetschefen vid vårdcentralen. I yttrandet erbjuds ett läkarbesök för genomgång av läkemedelsbehandlingen och uppföljning. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

**V1205-01918-52****Missad diagnos**

En dotter till en avliden kvinna anser att en läkare inte lyssnat på hennes mamma när hon vid flertalet tillfällen klagat på värk i revben och höften och även yppat misstanken om skelettm metastaser. Dottern är övertygat om att hennes mamma nu levde om man tagit hennes mamma på allvar.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef som inte visste att kvinnan hade regelbunden kontakt med onkologen utan såg enbart på läkemedelslistan att hon fått läkemedel utskrivet därifrån. Ansvarig hade inte tillgång till journaler därifrån och skulle inte heller ha det. I journalanteckning från första besöket på vårdcentralen framgår det att röntgenundersökning skulle göras för att utesluta spridning av cancersjukdom. Läkaren förväntade sig att det skulle ha syntts på röntgen om det hade funnits metastaser. Ansvarig kan inte se att det är en uppenbar felbedömning som gjorts och man har låtit chefläkaren granska journaler för att pröva om det fanns skäl för att göra anmälan till Socialstyrelsen. Bedömningen var att det inte fanns skäl till detta. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

#### **V1205-01992-50** **Nekad hjälpmedel**

En pojke på 2½ år med en utvecklingsförsening nekas en tvillingvagn av landstinget, till honom och hans nyfödda lillebror. Motiveringen är att utan pojkens utvecklingsförsening hade föräldrarna varit tvungna att införskaffa en tvillingvagn. Detta tycker inte föräldrarna stämmer då pojken då hade varit gående. Storebror var 2½ år och gående när pojken föddes och ingen tvillingvagn behövdes. Istället kan pojken av landstinget få en mycket dyrare singelvagn, vilket föräldrarna inte anser är kostnadseffektivt. De kommer inte kunna använda singelvagnen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Hälso-och sjukvårdsförvaltningen, arbetsterapeut och från verksamhetschef. I hjälpmedelsguiden regleras att vagn endast kan förskrivas då konsumentprodukt inte täcker behovet. Det är alltså endast specialvagn som är hälso-och sjukvårdens ansvar och som kan förskrivas som hjälpmedel vilket bekostas av landstinget. Tvillingvagn är ett egenansvar. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

#### **V1205-02015-44** **Information om sjukresa**

En dotter frågar hemsjukvården om lämpligheten i att de rekommenderade hennes svårt cancersjuka pappa att själv beställa sjuktransport till akutsjukhus.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef, allmänläkare samt undersköterska. Enligt yttrandet kunde man inte få fram bakgrunden till att pappan själv skulle beställa sin resa till sjukhuset. Någon dokumentation om händelsen fanns inte. Dottern har skrivit en slutkommentar att tillföra avslutsskrivelsen till vården och ärendet avslutas därmed.

#### **V1205-02017-44** **Ingen information till anhöriga**

En dotter saknar att vårdboendet som pappan bodde på inte kunde informera om hur sjuk pappan var så att anhöriga kunde vaka hos honom då han blev sämre.

Åtgärd: Yttrande gavs av stadsdelsdirektören. Boendet hade inte uppfattat att pappan var i slutskedet av sin sjukdom även om han var mycket medtagen. Pappan var mycket matt och trött då han kom men visade inga tecken på oro eller smärta och boendet fann ingen anledning att kontakta anhöriga för vak. Den morgon pappan avled hade han skötts som vanligt med morgontoalett och var lugn och

smärtfri. Då frukosten bars in hade han avlidit. Dottern valde, efter att ha tagit del av yttrandet, att avsluta ärendet med en egen slutkommentar till boendet. Därmed avslutas ärendet vid nämnden.

#### **V1205-02061-42** **Brister vid medicinering**

En kvinna upplever en begränsning i sitt liv då hon måste passa tiden för apodos delning klockan åtta på kvällen. Tidigare har den personliga assistenten delat medicinen men enligt nya regler ska vårdcentralens sjukvårdspersonal handlägga detta. Vid ett tillfälle fick kvinnan p-sprutan sex veckor tidigare. Personalen hälsar inte och brister i handhygienen har noterats.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen med en beklagan att informationsöverföringen brustit gällande p-sprutan. Medicinskt ansvarig läkare är informerad och rutinerna har förbättrats. Vårdcentralen kan inte påverka kommunala beslut gällande personer som får LSS-stöd. Synpunkter på brister i hygien och bemötande har framförts till ansvarig chef. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av. Ärendet avslutas vid förvaltningen.

#### **V1205-02067-34** **Lagen efterlevs inte**

En kvinna anser att en psykiater brutit mot Hälso-och sjukvårdslagen på många punkter.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren har hon meddelat att hon vårdas på sjukhus och att hon inte kan förtydliga sin anmälan för tillfället. Vill återkomma då hon är utskriven. Då kvinnan senare inte avhörts efter drygt fem månader avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

#### **V1205-02170-54** **Dåligt bemötande av personal vid psykiatri**

En anhörig är orolig för sin sambo som inte har tagits på allvar inom psykiatrin.

Åtgärd: Anmälaren har skriftligen ombetts att ta kontakt med handläggare. Då hon senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

#### **V1205-02171-28** **Dåligt bemötande av tandhygienist**

En man som fått en tid bokad hos en tandhygienist på Folktandvården ifrågasätter på vilket sätt han blev bemött på. Först fick mannen vänta i 45 minuter efter utsatt tid och därefter säger tandhygienisten att hon inte hinner färdigbehandla honom då hon kommer att bli försenad till nästa patient. Han blev då upprörd då han själv fått vänta så länge och reser sig upp och lämnar rummet. Tandhygienisten skrek då okvädesord till mannen. Han framförde vad som hänt till klinikchefen som erbjöd honom ett kostnadsfritt besök och sa att bemötandet av tandhygienisten berodde på privata problem. Mannen anser att personalens privata problem inte ska behöva gå ut över patienter och att en sådan person inte borde få arbeta vidare i Folktandvården.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från berörd klinikchef. Tandhygienisten hade ringt till receptionen och meddelat att hon skulle bli sen på grund av en olycka inom familjen. Det var svårt att avgöra hur mycket försenad hon skulle bli och man valde att be patienten att vänta. Ansvarig har talat med tandhygienisten och hon erkänner att hon var stressad och upplevde situationen som obehaglig. Händelsen har diskuterats vid flera tillfällen med berörd personal och man har pratat om den på klinikköte i förbättringssyfte. Om mannen vill återkomma till tandhygienist står man fast vid att kompensera honom med en kostnadsfri behandling. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

#### **V1205-02181-44** **Dåligt bemötande på äldreboende**

Ärende översänt från Socialstyrelsen. En dotter beskriver att en sjuksköterska uttryckt sig oprofessionellt i ett samtal mellan boende, anhöriga och personal. Mamman har tagit mycket illa vid sig av sjuksköterskans sätt att uttrycka sig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ställföreträdande VD. Ledningen anser att det uttryckssätt som används mot den boende inte är acceptabelt. Två samtal har genomförts med berörd personal där man tagit upp vårdens värdegrund, arbetssätt i teamet, etik och bemötande. Ett möte har erbjudits anmälaren och boende där berörd personal skall ingå. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon skulle inkomma med skriftliga kommentarer som skulle bifogas avslutsskrivelsen. Då hon senare inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

#### **V1205-02292-34** **Lång väntan på utredning**

En förälder har synpunkter på att en utredning på BUP tagit alltför lång tid. Moder anser även att en psykolog och en socionom hade en arrogant ton mot föräldrarna under ett informationssamtal.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren informerats om PaNf och om önskemål om att få en underskriven anmälan om de önskar få ärendet utrett. Då anmälaren senare inte avhört efter drygt tre månader avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

#### **V1205-02299-44** **Brister i tillgänglighet**

En man sökte sin primärvårdsläkare per brev för att få en behandling han hade fått tidigare. Läkaren besvarade aldrig brevet och han fick ingen behandling. I kontakt med verksamhetschefen angav denne för hög arbetsbelastning som skäl till att svar inte hade givits.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från vikarierande verksamhetschef. Berörd läkare hade svårt att hitta en tid för mannen hos sig själv och höll därför brevet under bevakning men prioriterade andra akuta ärenden före. Av yttrandena framgår att man på enheten har förtydligat sina rutiner avseende brev till mottagningen. Brev handläggs samma dag med besked per telefon eller brev även om ärendet inte bedöms som akut. All personal har informerats om dessa rutiner och de uppdateras regelbundet. Rapportering av avvikelser och genomgång av dessa sker med all personal. Efter det att yttrandena har översänts har

anmälaren meddelat att han skulle inkomma med ytterligare genmäle. Då han senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

### **V1206-02311-52**

#### **Rutiner för transport**

En mamma till ett nyfött barn undrar varför hon inte fick följa med ambulanstransporten utan fick ta sig till sjukhuset på egen hand.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berört ambulansföretag. Rutinerna vid kuvöstransport finns och bygger på att säkerställa transport utifrån medicinsk kompetens och utifrån att köra med godkänd vikt i ambulansen. De kuvöser som numera används är tyngre än tidigare. Det innebär att man vid kuvöstransporter inte kan ta med anhöriga. Gällande det bemötande som besättningen gav kvinnan är det inte acceptabelt. Besättningen har fått tillsägelse och man kommer under hösten att arbeta med bemötande för att undvika att man som anmälaren kommer att få samma dåliga erfarenheter. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren önskat att ärendet skulle hållas öppet en tid. Då hon senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

### **V1206-02312-52**

#### **Avgifter kring sjuktransport**

En kvinna undrar varför man inte får åka gratis sjuktransport mellan sjukhusen om man bor i ett grannlandsting.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från avtalshandläggare HSNf, chefläkare för Ambulanssjukvården och verksamhetschef. Vid en kuvöstransport kan ambulansen ta med ett antal personer beroende på om extra vårdpersonal ska medfölja. Det är en fråga om hur mycket i vikt ambulansen kan lasta. Kostnadsansvar för dylika resor kan regleras via regionavtal och undantag är också möjliga att göra med hänvisning till medicinska bedömningar. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren önskat att ärendet skulle hållas öppet en tid. Då hon senare inte avhörts inom avtalad tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

### **V1206-02323-28**

#### **Ofullständigt kostnadsförslag**

En man uppsökte folktandvården för en undersökning och hade en önskan om att få två kostnadsförslag, en för konservativ behandling och ett för implantatbehandling. Tandläkaren gjorde en grundlig undersökning med panoramaröntgen och som han betalade 1 525 kronor för. Men han fick endast ett kostnadsförslag för den konservativa behandlingen och då är inte alla tänder inkluderade. Mannen har försökt att få ett svar från klinikchefen varför han inte fick det som utlovats.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef som beklagar att mannen har uppfattningen att han betalat för två kostnadsförslag och att han inte kommer att få ett andra terapiförslag. Anledningen till att två kostnadsförslag inte har getts är att det inte går att förutspå hur många implantat som kan göras eller om implantatbehandling ens är ett alternativ. Mannen kommer att få ett andra utlovat terapi/kostnadsförslag när steg ett i behandlingen är klar. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att han är besviken men att han förstår att man inte kommer längre i ärendet. Ärendet avslutat.

**V1206-02329-49**  
**Ofullständig journal**

Enligt anmälaren har läkaren inte journalfört de samtal där läkaren uppgav att det upprättats kontakt med vårdgivare utomlands. Läkaren ska ha sagt att vård möjligtvis kunde erbjudas utomlands. Nu uppger samme läkare att sådan vård inte kommer erbjudas. Även en kontakt med akutmottagningen har inte journalförts.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från tf verksamhetschef och från överläkare. Upprepad kommunikation med expertis har krävts i detta fall. Brev har skickats till kvinnan med datum för operation. Operatör med medarbetare kommer då att komma från Schweiz för att göra ingreppet. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1206-02351-54**  
**Tolkhjälp vid terapi**

En anhörig önskar få information gällande rätten till tolk vid terapismtal för sin morfar.

Åtgärd: Vid telefonsamtal informerar PaNf om förvaltningens roll, PuL samt rätten om att skriva och bifoga en fullmakt till PaNf för inhämtande av ett yttrande. PaNf hänvisar till husläkaren gällande bedömning av samtal med en kurator inom primärvården eller remittering till psykiatrin. PaNf Informerar gällande rätten kring tolkbeställning. Kvinnan hänvisas till berörd kommun gällande frågor om hemtjänst för morfadern. Kommer överens om att avsluta ärendet vid PaNf.

**V1206-02360-52**  
**Synpunkter kring ovissheter i behandling**

En kvinna önskade att en läkare skulle ordinera blodprov då hon gått ned flera kg på kort tid. Läkaren ville inte gå med på detta önskemål. Det har senare visat sig att kvinna har cancer.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från berörd vårdcentral. Från vårdens sida beklagar man att anmälaren drabbats av sin svåra sjukdom samt redogör för kvinnans besök och de ställningstagande som vården har gjort. Anmälaren har hörts av som meddelat att hon inte vill driva ärendet vidare. Ärendet avslutas.

**V1206-02388-55**  
**Brister i information och bemötande**

En man som besökt en läkare på en vårdcentral är missnöjd med bemötandet. Mannen sökte för problem med allergi och kände sig misstrodd under samtalet med läkaren. Han anser heller inte att läkaren lyssnade på honom och fick själv föreslå behandling.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att kontakten med enheten och med läkaren inte utfallit som anmälaren förväntat sig. Hon kan inte yttra sig när det gäller de medicinska frågor som anmälaren tagit upp. Ansvarig kommer att ta upp frågor angående bemötande på arbetsplatsträff och hon är tacksam för synpunkterna som leder till att man ytterligare förbättrar

patientsäkerheten. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

#### **V1206-02394-49**

##### **Komplikation vid kateterinsättning**

Anmälaren opererade axeln vid sjukhuset. Anmälaren blev inskriven på en avdelning efter det att operationen utförts. Personalen försökte tömma urinblåsan, men misslyckades. Efter sex misslyckade försök under stor smärta för anmälaren överfördes anmälaren till urologen vid annat sjukhus där insatserna fick lyckade resultat. Anmälaren undrar varför avdelningen som anmälaren blev inskriven vid efter operationen inte direkt överförde honom till urologen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från medicinskt ansvarig, enhetschef och överläkare. Urinretention är en vanlig postoperativ komplikation. Det är olyckligt att mannen drabbats av denna komplikation. Medicinskt ansvarig kan inte se att det har förekommit något fel från personalens sida. Man har gjort det bästa man har kunnat och ärendet visar hur svårt det kan vara ibland att sätta kateter. Erfarenheten från urologiska kliniken är att man brukar hjälpa vårdavdelningarna 3-4 gånger per år med att sätta kateter. Följdsador efter traumatiska ingrepp i urinröret är att det kan bli förträngningar av urinröret och det uppkommer oftast flera år efter själva traumat. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hans önskemål bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

#### **V1206-02401-55**

##### **Svårigheter att få tid hos diabetessjuksköterska**

En man har fått rådet av sin ögonläkare att kontakta en diabetessjuksköterska. När mannen försöker boka en tid hos diabetessjuksköterskan på sin vårdcentral blev han otrevligt bemött och fick besked om att han kommer att bli uppringd några dagar senare en viss tid. När dagen kommer då han ska bli uppringd väntar han vid telefonen men ingen ringer.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att mannen inte är nöjd med sin kontakt med vårdcentralen. Tyvärr har man under semesterperioden inte möjlighet att bedriva diabetesmottagning som under övriga tider på året. Vid akuta fall och efter bedömning tas diabetespatienter emot hos diabetessjuksköterska även under semesterperioden. Gällande de medicinska frågorna som anmälaren tar upp kan ansvarig inte yttra sig om. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

#### **V1206-02414-52**

##### **Bristande hygien**

En kvinna anser att det är ohygieniskt att sjukhuspersonalen går och röker i sina arbetskläder och även går till en närbelägen restaurang för att köpa och äta mat i sina arbetskläder.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefläkare. De problem som kvinnan tar upp har tidigare behandlats i ledningsgrupp och hygienkommitté. Personalen har påmint via Intranät om gällande regler och om att inga undantag gäller. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1206-02424-53****Komplikationer efter operation**

En kvinna klagar på att hon drabbades av komplikationen i samband med ett titthålskirurgiskt ingrepp. Hon besökte vården flera gånger efter operationen och tillslut konstaterades att man skurit i urinblåsan. Informationen var bristfällig och hon kände sig utlämnad när problem uppstod. Kvinnan har också upprepade gånger bett att få kopior av sin journal vilket inte hörtsammats.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrandet från biträdande chefläkare och överläkare vid aktuell klinik framkommer att anmälaren råkat ut för en känd men svår komplikation i samband med ett kirurgiskt ingrepp. I yttrandet beskrivs den medicinska behandlingen och man beklagar att anmälaren inte känt sig kontinuerlig informerad och omhändertagen på ett sätt hon önskat. Yttrandet har översänts till anmälaren som i kontakt med patientnämndens förvaltning meddelat att hon önskar ärendet avslutat och hoppas att andra patienter inte ska behöva drabbas av komplikationer och brister i vården. Ärendet avslutas.

**V1206-02436-54****Dåligt bemötande inom psykiatri**

En kvinna anser sig ha blivit dåligt bemött av en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Läkaren har pratat nedvärderande och påstod att hon talade osanning om sin sjukdom när kvinnan begärde om ett läkarutlåtande till försäkringskassan.

Åtgärd: PaNf kommer överens med kvinnan om att hon försöker prata med ansvarig chef och återkommer till PaNf vid behov. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1206-02449-28****Felbehandlad, missad diagnos**

En kvinna uppsökte akutsjukhus vid smärta i käken och ansiktet. Kvinnan hänvisades vidare till tandvården som extraherade två tänder och påbörjade rotbehandling av två tänder. Kvinnans smärta blev inte bättre och tandvården remitterade henne till öron/näsa/hals specialist som inte fann något fel. Då smärtan accelererade tog hon sig åter till akutsjukhus då man diagnostiserade leukemi. De två tänder som påbörjats för rotbehandling fick extraheras på akutsjukhuset inför cancerbehandlingen. Kvinnans dotter undrar hur tandvården kunde extrahera tänder och påbörja två rotbehandlingar då det inte fanns några indikationer på inflammationer.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från odontologiskt ansvarig tandläkare. Samtliga tänder som behandlats visade tecken på symtom på sjukdom, tandlossning och infekterade tandnerver med spridning i käkbenet, tydlig utbredd infektion och nekros i käken. Vid tredje besöket misstänkte man att det fanns bakomliggande medicinsk orsak och kvinnan uppmanades att söka läkarvård. Man har varit i kontakt med vårdcentral för att diskutera fallet och för att aktualisera kontaktrutiner och samarbete. Man har även kontaktat Öron-näs och halsklinik för att få information och för att informera om fallet. Kontakt har även tagits med



hematologklinik för att få medicinsk information beträffande sambandet värk i tänder, käkar och leukemisjukdom. Fallet har också diskuterats med sjukhustandläkare. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1206-02464-54****Vill få rättelse i journal**

En man vände sig till en psykiatrisk mottagning för att få rättelse i sina journaluppgifter. Mottagningen nekade honom detta med motiveringen att den mottagningen som han en gång i tiden gick på är nu privatiserad och den nya mottagningen inte kunde ändra i hans journal. Han har också vänt sig till Landstingsarkivet som inte har kunnat hjälpa honom med ändringar i journalen.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har en överenskommelse ingåtts om att mannen skulle inkomma med underskriven anmälan. Då han senare inte avhört inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

**V1206-02488-49****Missade diagnos, dåligt bemötande**

Anmälaren råkade ut för olycka och fick en knäskada. Via kontakt med primärvården genomgick anmälaren en undersökning med magnetkamera. Primärvården bedömde att det inte fanns vidare behov av fortsatt kontakt med vården. Anmälaren utövade idrott och kom att känna av smärtor. Hon sökte på nytt kontakt med primärvården och ville bli remitterad till ortoped. Läkaren beviljade detta men gjorde det under bagatelliserande ordalag. I kontakten med ortopederna visade det sig att det fanns en skada som behövde åtgärdas med operation.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från berörd läkare. I journal finns saklig beskrivning av kvinnans sjukhistoria och en såvitt ansvarig kan bedöma, medicinskt korrekt bedömning och ställningstagande till vidare åtgärder. Efter undersökning beslutades och förankrades hos kvinnan om remiss till magnetröntgen och om oklarheter därefter remiss till ortopedspecialist. Tyvärr blev inte läkaren kontaktad eller underrättad om kvinnans fortsatta och tilltagande besvär. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1206-02494-28****Missad cancerdiagnos, nonchalant bemötande**

En kvinna uppsökte akutsjukhus efter inrådan från tandläkaren då hennes smärtor i munnen inte gick att komma till rätta med i tandvården. I kassan blev hon ifrågasatt varför hon uppsökt akutsjukhus då hon hade smärtor i munnen och kvinnan fick förklara att det var på inrådan av hennes tandläkare som varit i kontakt med sjukhuset. Hon fick diagnosen bältros och blev hemskickad. Besvären kvarstår och dagen efter uppsöker hon åter akutsjukhuset och efter utredning fastställs diagnosen akut leukemi. Kvinnan undrar hur de kunde ställa fel diagnos och att personalen borde arbeta med sina attitydproblem.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från t f verksamhetschef. Redan inför akutbesöket hade distriktsläkare satt in antibiotika, antiviralmedicin och medicin mot nervsmärta. Vid undersökning på öron- näs och halsakuten fann man inte några tecken på infektion men att kvinnan var smärtpåverkad. Därför diskuterade man

tilllägg av smärtstillande och bestämde att genomföra en skiktröntgen av bihålorna för att utesluta att smärtorna kom därifrån. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1206-02497-42****Recept, prover, behandling och omvårdnad**

En man genomgick undersökning av tarmen på ett akutsjukhus. Flera problem uppkom. Laxermedlet inför undersökningen fanns inte på apoteket, på laboratoriet fanns ingen remiss för kontroll av ett blodvärde. Mannen bad läkaren att hålla upp på grund av smärtor, bedövningssalvan var inte given visade det sig. Anmälaren har även synpunkter på avsaknad av patientrock, obekvämlig undersökningsbänk och möjligheten att låsa in värdesaker. Mannen blödde från tarmen ett dygn efter undersökningen.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionschefen och behandlingsansvarig läkare som beklagar upplevelsen. Läkaren instämmer i att undersökningen var besvärlig men att extra smärtlindring gavs. Brister i receptet och avsaknad av remiss beklagas. Mannens upplevelse kommer att diskuteras i personalgruppen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

**V1206-02519-42****Ej informerad om läkemedelsändring**

En man vårdades under ett par veckor på ett äldreboende. Under hela vistelsen blev mannen felmedicinerad. Flera läkemedel gavs med för hög dos och vissa gavs inte alls. Mannen önskar en förklaring av behandlingsansvarig läkare om medicinändringar gjorts.

Åtgärd: Svar har inkommit från ansvarig geriatriker vid vårdboendet. I yttrandet förklaras mannens medicinering vilken givits enligt mannens aktuella läkemedelslista. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av. Ärendet avslutas.

**V1206-02542-49****Komplikation efter cancerbehandling**

Anmälaren har genomgått strålbehandling mot prostatacancer och har fortfarande besvär. Anmälaren ifrågasätter behandlingens effekt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. De biverkningar som mannen har fått till följd av strålbehandlingen är uttalat, men väl beskrivet i vetenskaplig litteratur. Att han har sådana besvär ett år efter avslutat behandling är inte ovanligt. Mannens nuvarande tillstånd förväntas bli bättre med tiden, men processen kan gå långsamt. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren informerats om LÖF och om Socialstyrelsen. Ärendet avslutat.

**V1206-02558-50****Brister i hantering av remiss**

En man är missnöjd med en läkare på en vårdcentral som två gånger säger sig ha skickat remiss till specialist. Mannen har själv kontaktat specialisten som informerat om att de inte har fått någon remiss. Nu har det gått två månader och läkaren kan

fortfarande inte berätta hur det har gått med remisserna. Mannen har själv sökt sig till en specialistmottagning utan remiss och fått en tid. Mannen anser det inte korrekt att han ska betala för besöket på vårdcentralen eller att vårdcentralen ska få ersättning från landstinget då uppdraget ej är utfört.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från bitr. avdelningschef på HSF som konstaterar att tidsgränsen i vårdgaranti har överskridits. Beträffande återbetalning av patientavgift och av utbetald besöksersättning är förvaltningens bedömning att någon återbetalning inte ska ske. Skälet är att det har genomförts ett besök och skrivits en remiss som föranlett utskickad kallelse till specialist. Av yttrande från verksamhetschef på berörd enhet framgår det att han varit i kontakt med mannen och beklagat förseningen. Ansvarig har tillsammans med berörd personal gått igenom rutiner för remisshantering och man arbetar nu med nya rutiner. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt anmälarens önskemål bifogas avslutsskrivelserna. Ärendet avslutat.

### **V1206-02568-28** **Ofullständig kariesdiagnos**

En man fick i januari 2012 uppsöka tandvården akut i annat landsting på grund av en kraftig inflammation. Drygt ett halvår tidigare hade han genomgått en undersökning på Folktandvården utan anmärkning och det var sista året han hade landstingsfinansierad ungdomstandvård. Tandläkaren som behandlade mannen akut ansåg att kariesangreppet borde ha upptäckts vid undersökningen 2011. På grund av bristfällig diagnos anser mannen att Folktandvården borde utföra rotbehandlingen kostnadsfritt.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef. Utredning visar att berörd tand lagats med vit fyllning för ca tre år sedan och att kariesangreppet då varit stort. När mannen återkom två år senare för undersökning konstaterades kariesangrepp på tanden bredvid. Inget anmärkningsvärt syntes på berörd tand. Ett halvår senare fick mannen akut uppsöka tandvård i annat landsting då det uppstått en infektion i tanden. Detta kan uppstå i tänder som lagats med en stor fyllning, nerven kan dö sakta under en lång tid utan att man märker det. Odontologiskt har ingen felbehandling gjorts, däremot kan en felaktighet vara att mannen inte fått information om att detta kan ske vid stora lagningar. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

### **V1206-02596-54** **Missnöjd med psykologens anmälan till Soc.tjänsten**

En kvinna har känt sig kränkt efter att en psykolog vid en privat psykiatrisk mottagning har anmält hennes familj till socialtjänsten.

Åtgärd: Vide telefonsamtal med anmälaren har en överenskommelse ingåtts om att hon skulle inkomma med en underskriven anmälan. Då hon senare inte avhört inom angiven tid avslutas ärende tutan vidare åtgärd.

### **V1206-02601-50** **Missad höftfraktur**

En kvinna föll när hon gick med sin rollator och ramlade olyckligt. Hon fick värk i höften som nonchalerades av husläkare. Då värken inte gick över röntgades hon, men ingen fraktur uppdagades. Kvinnan sökte på nytt husläkaren och

magnetrontgen genomfördes. Denna visade på fraktur. Kvinnan kommer nu att opereras. Hon har under fem månader utstått mycket smärta och har haft svårt att gå, sitta och ligga.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkare. Då kvinnan uppsökte mottagningen första gången remitterades hon till röntgen där resultatet uppfattades som negativt (ingen skelettskada kunde konstateras). Två veckor senare ordinerades sjukgymnastik på grund av felbelastning. Senare uppsökte hon akutsjukhus för svåra smärtor och MR-undersökning rekommenderades därifrån. På grund av svårtolkat resultat där en fraktur inte kunde uteslutas efterfrågades en ny granskning där någon fraktur inte kunde påvisas. Kvinnan remitterades då till ortoped med frågeställning missad fraktur. Där undersöktes hon vid ett par tillfällen, röntgenbilder samt MR-undersökning granskades upprepade gånger utan att man kunnat påvisa fraktur. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

### **V1206-02635-28**

#### **Tog bort tand på grund av fel diagnos**

En kvinna uppsöker tandvården akut på grund av intensiv tandsmärta. Tandläkaren tar bort en tand, men smärtan avtar inte utan accelererar. Hon uppsöker tandakuten vid två tillfällen till och de ordinerar Ipren mot värken och hänvisar till ordinarie tandläkare. Efter flera turer inom tandvården och sjukvården ställs diagnosen akut leukemi. Kvinnan undrar om inte tandvården har kunskap om att intensiv accelererande smärta i käkar kan bero på leukemi.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef. Vid första besöket togs hälsodeklaration som inte visade något anmärkningsvärt och kvinnan uppgav att hon var frisk. En tand hade bara roten kvar vilket troligen var orsaken till besvären. Roten togs bort. Dagen därpå kom kvinnan tillbaka med fortsatt värk i käken. Området spolades rent och smärtstillande lades i hålet där tanden suttit. Tre dagar senare när kvinnan kom tillbaka hade hon mer ont i tanden bredvid och akutundersökning visade på en inflammation även där. Tandens hade en stor lagning och nerven reagerade starkt på smärta. Tandens öppnades och smärtstillande medel lades i och kvinnan uppmanades att söka ordinarie tandläkare för utvärdering och fortsatt omhändertagande. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

### **V1206-02655-49**

#### **Komplikation efter operation**

Anmälaren hade genomgått operation. Han blev utskriven. I hemmet kom han att känna av komplikationer. Han sökte kontakt med den avdelning som han varit inskriven på. Avdelningen gav lugnande besked. Smärtorna tilltog. Anmälaren transporterades med ambulans till akuten vid akutsjukhus. Akuten bedömde att besvären inte var så pass allvarliga att anmälaren skulle vara kvar på sjukhuset och han transporterades hem. Men besvären tilltog. Med ambulans kom anmälaren åter till akutsjukhuset. Efter utredning konstaterades att patienten led av en problematik som omgående måste behandlas. Han blev kvar på sjukhuset i 10 dagar.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och stf verksamhetschef. Urinläckage efter prostataoperation ses hos en del patienter, men det största flertalet drabbas inte av detta. Akuta tillstånd är ofta svåra att bedöma. I anmälares fall hade man inte förbisett några vitala tecken på allvarlig sjukdom. Risker för urinläckage är väl kända bland urologer och tas med i bedömningen om

patient söker för besvär postoperativt. Bedömningen som gjordes i detta fall talar för att man inte misstänkte urinläckage som tänkbar anledning till besvären och det fanns en rad andra faktorer som kunde ha orsakat problemen. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutats.

#### **V1206-02661-49** **Bristfällig information**

Anmälaren besökte mottagning för tandvård. Anmälaren sövdes ner för lagning av ett par tänder. När han vaknade blev han informerad om att tandläkaren även dragit ut en tand. Om denna utdragning av tand hade ingen överenskommelse gjorts mellan tandvården och patienten. Efter besöket vid tandvårdsmottagningen uppstod infektion i anmälares kropp. Han uppsökte sjukhus. Där konstaterades att patienten genom utdragning av tand utsatts för risk för allvarlig spridning av infektion.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef. Mannen hade vid undersökningstillfället fått information om att två tänder eventuellt skulle behövas tas bort på grund av omfattande skador. Vid behandling upptäcktes infektion vid roten av en annan tand. Tandläkaren kontaktade medföljare som gav sitt godkännande att tanden fick tas bort. Kliniken har gjort en avvikelserapport för händelsen, analys av denna sker när information lämnats från sjukhuset. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutats.

#### **V1206-02689-54** **Avvisad remiss**

En vårdpersonal vid en psykiatrisk specialistmottagning undrar om en vårdgivare får neka en patient vård av sociala skäl.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

#### **V1206-02740-57** **Nekad ambulans, bemötande av personal**

En man ringer för sin mors räkning. Ambulans kom till kvinnans hem men de tog inte med henne till sjukhus. Personalen lämnade kvinnan på sängkanten vilket gjorde att hon senare föll ur sängen. Nu har hon blivit ängslig och orolig för att ramla och vill helst inte stå på benen alls. Mannen är missnöjd med att personalen inte ägnade kvinnan tillräckligt mycket intresse utan mest pratade med honom. Han menar att mamman inte blev ordentligt undersökt.

Åtgärd: Yttrande inkom från ambulanschef och specialistsjuksköterska. De menade att kvinnan vägrade att följa med ambulansen, men besättningen såg till att kvinnan fick tillsyn under kvällen och natten. De beklagade att anmälaren upplevde ett bristande omhändertagande av kvinnan. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

**V1206-02752-50**  
**Ej lyssnad till**

En man blev inte lyssnad till efter en bukkirurgi då hans ryggmärgsbedövning inte fungerade. Mannen tvingades ha smärta tills en narkosläkare till slut reagerade på att epiduralen släppt. Mannen serverades mat under fyra dagar som han inte tålde, trots att han påpekat detta. En sköterska talade bristfällig svenska och nästan ingen engelska vilket mannen påpekar äventyrar patientsäkerheten. En annan sköterska lyssnade inte på mannen när han ville bli stucken i andra armen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från chefsjuksköterska som båda beklagar mannens upplevelser kring vården och det bemötande han fått. Personalen hade beställt mat utan morötter. Trots detta levererades mat innehållande morötter. Avvikelse har skrivits till köket. Sjuksköterskan hade precis flyttat till Sverige och hade just börjat sin 3 månaders introduktion på avdelningen. Hon hade inget eget patientansvar utan var under handledning. Mannens exempel på hur han upplevt vårdtiden kommer att lyftas på planeringsdag då bemötande är ett av temana. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1206-02754-50**  
**Ersättning för skada**

Vården har missat att en muskel släppt samt att en operation var nödvändig. Mannen önskar ersättning.

Åtgärd: Då anmälaren avsåg att inkomma med en förtydligande skrivelse för begäran om yttrande men ej gjort så, avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1207-02780-53**  
**Bristande bemötande och information**

En kvinna klagar på bristande bemötande och information vid en specialistmödravårdsmottagning. En ultraljudsundersökning skulle genomföras. Läkaren som skulle göra undersökningen frågade om det var ok att två ytterligare personer närvarade vid undersökningen då en ny ultraljudsapparat skulle användas. En livlig diskussion utbröt mellan läkare och en person i rummet som visade sig vara försäljare av utrustningen. Samtidigt kunde kvinnan se att det inte fanns några hjärtljud från barnet och läkaren konstaterar att barnet inte levde. Kvinnan kände att det inte handlade om patienten i centrum och omhändertagandet och informationen var mycket bristfällig.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrandet från klinikens verksamhetschef framkommer att man djupt beklagar det bemötande och den vård anmälaren fick vid sitt besök vid specialistmödravården. I yttrandet redogörs för vilka rutiner som finns vid misstänkt tidig fosterdöd. En översyn av rutiner för introduktion och visning av nya apparater har gjorts. Ärendet kommer att i aidentifierat att återkopplas till samtliga läkare i samband med internutbildning om bemötande av patienter och anhöriga i samband med att man förlorar ett barn i tidig graviditet. Yttrandet har översänts till anmälaren som också träffat verksamhetschefen och därefter meddelat patientnämndens förvaltning att hon önskar ärendet avslutat.

**V1207-02806-54**  
**Utredning försvunnit**

En mans neuropsykiatriska utredning har försvunnit på en beroendemottagning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sektionschef. Utredning är enligt journal utförd. Orsaken till att utredningen inte arkiverats på mottagningen är att psykolog träffade mannen på mottagningen men på uppdrag av annan beroendemottagning. Mannen har dessutom kontakt med ytterligare en beroendemottagning och alla dokument skulle vara arkiverade på någon av dessa mottagningar. Psykologen har inte kunnat finna hela utredningsunderlaget men har tillgång till utlåtandet. Mannen kan kontakta ansvarig för att få ut sina handlingar. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1207-02829-49**  
**Strulig remittering och dåligt bemötande**

Enligt anmälaren försenades remitteringen från mottagningen med en månads tid på grund av administrativt strul.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som anser att kvinnan har rätt i sin kritik angående handläggningen av hennes besvär. Enheten har begränsad erfarenhet av kvinnans skada varför man ville att hon skulle få komma till en väldigt duktig specialist. Ansvarig ville förvissa sig om att kvinnan remitterades till rätt person och det tog lång tid. Man har sett över sina rutiner och har upparbetat bättre kanaler nu. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1207-02831-49**  
**Nonchalant bemött samt felremitterad**

Anmälaren besökte husläkarmottagningen. Kontakten med den första läkaren präglades av läkarens nonchalans, den andra läkaren som patienten kom i kontakt med remitterade patienten till fel enhet.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och distriktsläkare. Den senare har träffat kvinnan en gång och hon hade då redan en tid till öron-näs och halsspecialist. Eftersom kvinnan redan var väl omhändertagen av specialistvård bedömde läkaren att det inte fanns anledning att skriva någon remiss. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1207-02832-49**  
**Sen information**

Anmälaren fick sen information vid mottagningen om att hon egentligen skulle till annan mottagning vid akutsjukhuset.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef som beklagar det bemötande som kvinna upplevt vid besök på enheten. Han finner beteendet från medarbetarnas sida som oacceptabelt och kommer att ta upp detta till diskussion i medarbetargruppen samt återkoppla personligen till de medarbetare som tjänstgjorde vid den aktuella disken. Det har varit oklarheter kring patienter som söker för käkbesvär. En av medarbetarna som var i tjänst aktuell dag blev så illa berörd av kvinnans väntetid att hon tog initiativ till en rutinförändring. I dag finns

tydlig rutin att patient som har remiss till käkkirurg får gå direkt dit utan att först skrivas in vid öron-näs och halskliniken. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd med de åtgärder som vidtagits. Ärendet avslutat.

**V1207-02844-28****Ifrågasätter kostnad för tandvård**

Man anser att kostnaderna för tandvård är för höga för ungdomar och för pensionärer vilket gör att de inte går till tandläkare så ofta. Mannen är införstådd med att det är svårt att göra något åt den höga kostnaden på Folktandvården men att de tar betalt med 180 kr för att bara titta på en gammal lagning som gått sönder anser han vara helt sanslöst.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef. Folktandvården följer Försäkringskassans regelverk och anvisningar. Åtgärden kompletterande undersökning av enstaka problem är en åtgärd som beslutats av Försäkringskassan. Den används för att utreda orsak och innefattar terapibehandling av en skada till exempel om det föreligger behov av rotbehandling eller om det finns någon sprickbildning. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1207-02867-54****Närgången mot patient**

En man har synpunkter på en personal som har gjort fysiska närmanden mot en anhörig som är inlagd vid en psykiatrisk avdelning.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1207-02870-54****Felaktig diagnos och behandling**

En man har under två år blivit lovad av en läkare vid en öppen psykiatrisk mottagning om en flerpartssamtal med socialtjänsten. När det till slut var det dags för mötet deltog läkaren inte vid detta. Mannen har flertals gånger skrivit e-post till läkaren som aldrig återkommit.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1207-02886-50****Automatisk dörröppnare saknas**

En kvinna påtalar att det saknas automatisk dörröppnare till en toalett för rörelsehindrade på ett sjukhus. Hennes fråga är hur personerna ska komma in och ut från toaletten om de inte orkar eller inte når upp till dörrhandtaget.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från fastighetsansvarig. Rörelsehindrade besökare har möjlighet att använda RWC toaletter. Dessa toaletter är utrustade med dörröppnare för den yttersta dörren (som är tung på grund av att den har stängningsautomatik) i enlighet med Boverkets byggregler och anvisningar från Myndigheten för handikappolitisk samordning. Det finns även en annan toalett som



är märkt RWC men den har inte dörr med stängningsautomatik och har dessvärre inte någon dörröppnare. Detta medför att dörren är tung att öppna och inte är anpassad för rörelsehindrade. Man kommer att utreda om toalettdörren ska åtgärdas eller om tydligare märkning ska göras så att rörelsehindrade besökare hänvisas till toalettgruppen vid cafétorget. Hindret ska vara avhjälpst senaste sista september. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

#### **V1207-02890-50** **Felaktig behandling**

En man opererades för ganglion. Efter operationen fick mannen reda på att det inte var något ganglion och att operationen var onödig.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från överläkare. Med hänsyn till status och anamnesen bedömde läkaren att det var ganglionförändringar och mannen blev upprepade gånger tillfrågad om han verkligen hade besvär av dessa. Han insisterade att han ville bli opererad. Under operationen väcktes misstanke om reumatoid artrit varför man tog en biopsi av cystan och skickade för analys. PAD-analysen visade ospecifik inflammatorisk process förenligt med tidig reumatoid artrit och mannen remitterades till reumatologmottagning. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att han fortfarande anser sig felbehandlad och att diagnosen borde kunnat ställas utan operation. Ärendet avslutat.

#### **V1207-02917-54** **Dåligt bemötande av CP-skadad**

En man med funktionsnedsättning anser att personalen vid ett sjukhus behandlat honom kränkande när de inte pratat direkt med honom utan vänt sig till hans ledsagare. Han anser att vården borde ge honom mer tid så att han får uttrycka sig.

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

#### **V1207-02920-58** **Missad diagnos, felaktig provsvarshandtering**

En kvinna framför klagomål på missad diagnos samt felaktig provsvarshandtering vid besök på akutmottagningen samt inläggning på en vårdavdelning på ett sjukhus. Kvinnan sökte akut vård på mottagningen på grund av smärta i körtlar runt halsen samt sjukdomskänsla, symptom som förvärrats gradvis. Hon blir inlagd på vårdavdelning för smärtlindring efter det 3dje besöket på akutmottagningen. Blodprover som togs under vårdtiden visade att kvinnan hade en allvarlig blodsjukdom, trots detta skrevs hon ut från sjukhuset utan åtgärd. Anmälaren ifrågasätter handläggningen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef samt överläkare inom verksamhetsområde Kirurgi-Ortopedi-Urologi-ÖNH på sjukhuset som bägge beklagar patientens upplevelse. Av yttrandena framgår att avsikten från sjukhusets sida var att ge en god och kompetent vård, samt att förstå orsaken till patientens besvär. Bedömningen är att vården på sjukhuset skett i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Anmälaren inkom med genmäle där hon bland annat påpekade; att ingen personal ställde rätt diagnos vid hennes besök och vårdtid på

sjukhuset; att provsvar (där det framgår att hon led av en allvarlig blodsjukdom) inte åtgärdades. I det kompletterande yttrandet beklagar överläkaren att diagnosen försenades några dagar då det patologiska provsvaret inte uppmärksammats omgående, samt lämnar en redogörelse för de ställningstaganden som gjordes. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon inte önskar gå vidare i ärendet. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

#### **V1207-02933-44**

##### **Svårt att få rehabiliteringsplats**

En läkare på ett akutsjukhus ringer angående en patient som han har svårt att få plats för. Patienten har genomgått en lång och svår sjukdomsperiod och läkaren anser att hon behöver mer vårdtid innan hon kan överföras till kommunal vård. Geriatriken anser att kvinnan inte är tillräckligt sjuk och rehabiliteringen uppger att hon är för sjuk.

Åtgärd: Yttrande gavs av handläggare vid Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning. Enligt yttrandet hade förlängd vårdtid under sommaren skapats för patienter med fortsatta behov av medicinsk eftervård och rehabilitering. Vård/rehabilitering kunde erbjudas i upp till 14 dagar och i särskilda fall för längre tid. Att den aktuella patienten först nekats berodde på ett missförstånd och när detta uppdagades skapades snabbt en plats. Anmälaren skrev en kommentar att tillföra slutskrivelsen till vården. Därmed avslutas ärendet vid nämnden.

#### **V1207-02940-50**

##### **Remiss gick till ej auktoriserad vårdgivare**

En kvinna uppsökte sin husläkare för inlägg i en sko på grund av benlängdsskillnad. Husläkaren skrev remiss till ortoped. Ortopeden skrev remiss som gick till en icke auktoriserad vårdgivare. Patienten fick betala större summor än nödvändigt och bemöttes mycket bristfälligt. Hon fick bestående skador av undersökningen. Inläggen hon fått kan hon inte använda.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Kvinna har inte bedömt ha sådant sjukdomstillstånd i sina fötter att specialremiss och begäran om landstingsbidrag för skotekniska åtgärder varit aktuellt. Detta har tydligt klargjorts för henne och hon fick en kontantremiss för anskaffande av hålfotsinlägg samt klackförhöjning. Detta skall betalas av henne själv till den butik hon själv väljer. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

#### **V1207-02953-58**

##### **Brister i remisshantering och tillgänglighet**

En kvinna framför synpunkter på remisshanteringen och tillgängligheten på en specialistmottagning på ett akutsjukhus. Vid läkarbesök på mottagningen för ca 1 år sedan utlovades en remiss till annan vårdgivare för ställningstagande till operation. Kvinnan har inte blivit fått någon läkartid och har trots telefonsamtal och brev till behandlande läkare inte lyckats få kontakt med läkaren. När hon nu ringer till vårdgivare nummer två så känner de inte till patienten och har inte fått någon remiss. Anmälaren mår mycket dåligt, är ledsen och ifrågasätter förfarandet.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare på kvinnokliniken som djupt beklagar att patienten fått vänta på sin remiss och att hon inte fått kontakt med behandlande läkare. Av yttrandet framgår att den utlovade remissen inte blivit skickad, att

behandlande läkare slutat på kliniken, samt att patienten varit på ett återbesök hos läkare på kliniken under handläggningstiden. Det framkommer även att patienten själv tagit kontakt med läkare i annat län för ställningstagande till operation och att läkare på den aktuella kliniken utfärdat en specialistvårdsremiss. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon inte önskar driva ärendet vidare. Ärendet avslutas hos PaNf.

#### **V1207-02959-54** **För lite frigång vid rättspsykiatri**

En kvinna som är inlagd vid en sluten psykiatrisk avdelning anser att det är orättvis att hon och hennes medpatienter får mindre frigång än patienter på andra avdelningar inom samma klinik.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från överläkare. Avdelningens rutiner gällande frigång sker inom ramarna som är beslutade av ledningen för hela kliniken. Fullfrigång för patienterna på berörd avdelning ges när det finns en planering att överföra patient till öppenvård men även när måendet är så pass stabilt att man kan ge fullfrigång enligt motsvarande kriterier. På berörd avdelning har man bestämt att innehållet i vården betyder att patient kan få högst 4 gånger 60 minuters frigång. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

#### **V1207-02967-44** **Felaktig diagnos**

En kvinna sökte vård på akuten för en knäskada. Hon blev hemskickad eftersom slätröntgen inte visade på någon skada. Hon insisterade att det måste vara något men läkaren lyssnade inte och skickade henne till vårdcentral för fortsatt vård. Husläkaren ordinerade senare en MR-undersökning som visade stora och allvarliga skador i knät som krävde omedelbar operation.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutläkarchef som beklagar det lidande som kvinnan fått och önskar att hon hade sluppit de negativa upplevelsorna som hon fått vid akutbesöket. Ansvarig håller helt med kvinnan om samtliga punkter och att hon borde ha fått annorlunda handläggning av behandlande läkare. Andra faktorer har redan medfört att berörd läkares anställning har avslutats i förtid. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

#### **V1207-02970-54** **Synpunkter på tvångsvård**

En man har generella synpunkter på bedrivandet av tvångsvården samt privata respektive landstingsdrivna vårdgivare inom psykiatrin.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. Kommer överens om att ärendet avslutas.

#### **V1207-02982-44** **Fallskada på sjukhus**

En kvinna opererades för en axelskada efter ett fall och det konstaterades mycket tidigt att skruvarna satt felaktigt. Kvinnan omopererades med det blev fel även denna gång. Den tredje operationen blev uppskjuten flera gånger.

Åtgärd: Anmälarna har inte återkommit och ärendet avslutas.

### **V1207-02986-50**

#### **Otrevligt bemötande**

En kvinna befann sig på ett laboratorium för provtagning. Hon underrättade i förväg laboratorieassistenten att hon var svårstucken. Assistenten reagerade då med att säga, med ilsken röst, att jag är inte rädd. Stämningen blev obehaglig men assistenten fortsatte att säga att jag är aldrig rädd när det gäller mitt jobb. Kvinnan menar att det var ju hon som var i en utsatt situation och att assistenten inte verkade förstå hennes situation. Efter många stickförsök i armen stack assistenten kvinnan på handryggen. Detta på ett smärtsamt sätt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att kvinnan upplevt att man brustit i bemötande och kompetens. Med anledning av ärendet har uppföljning gjorts med berörd personal samt i hela personalgruppen både avseende bemötande och kompetens. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

### **V1207-03011-28**

#### **Komplikationer efter tandbehandling**

En kvinna fick en tand borttagen. Efter behandling uppstod komplikation med inflammation och ihärdig smärta. Tandläkaren skrev ut antibiotika som inte hjälpte mot smärtan. Två tider bokades in till kirurgen som tagit bort tanden, men båda tiderna avbokades av tandkirurgen. Kvinnan fick senare uppsöka vårdcentralen som skrev ut ytterligare antibiotika, men som inte heller hjälpte mot värken. Kvinnan blev senare remitterad till specialist på akutsjukhus som kunde konstatera att kvinna fått en nervpåverkan som gav upphov till smärtan och fick medicin förskrivet. Kvinnan ifrågasätter att Folktandvården försummade hennes besvär och lät henne gå så länge med svår smärta utan att få hjälp.

Åtgärd: Info. om PaN. Kompletterande skrivelse inkommer.

### **V1207-03012-54**

#### **Felaktigt läkarutlåtande**

En kvinna är kritisk till att en läkare vid en psykiatrisk mottagning har skrivit i ett läkarutlåtande att hon var missbrukare trots att hon under flera år har varit nykter.

Åtgärd: Information om PaN och PuL lämnad. PaNf informerar även om Socialstyrelsen samt möjligheten att inkomma med en skrivelse för inhämtande av ett yttrande. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1207-03030-44****Fall-skada**

En son beskriver hur hans mamma fallit på sitt äldre- och omsorgsboende och skadat sig i huvudet. Efter kontakt med kommunens medicinskt ansvariga sjuksköterska gjordes en lex Sara-anmälan där utredning pågår.

Åtgärd: Överenskommer att avvakta utredning via Patientnämnden. Eventuellt tas ny kontakt av anhörig efter lex Sara-utredningen och det planerade mötet med vårdpersonal och ledning. Anmälaren återkommer inte och ärendet avslutas.

**V1207-03037-50****Oprofessionellt bemötande**

En kvinna ombads av sin husläkare att gå till laboratoriet för provtagning. När kvinnan kom dit suckade sjuksköterskan högt och kvinnan undrade varför. Sjuksköterskan slutade 16.00 och hon hann inte ta proverna och låta dem stå som sig bör och sluta i tid. Hon påpekade att hon inte fick betalt för övertid. Kvinnan påpekade att det inte var patientens problem, vilket hon höll med om, men fortsatte att vara sur och irriterad.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef för berört laboratorium. Efter anmälan har hon genomfört uppföljning med berörd medarbetare samt i hela personalgruppen. Man har tagit till sig av kvinnans synpunkter. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1207-03045-54****Nekad remiss**

En anmälare har blivit nekad att remitteras av en psykiatrisk öppenvårdsmottagning.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1207-03046-58****Komplikationer efter kejsarsnitt**

En kvinna framför klagomål på brister i vården efter ett kejsarsnitt på BB på ett sjukhus. Kvinnan hade svåra smärtor, svullen buk samt var trött och gulblek efter kejsarsnittet. Hon påtalade, under flera dagar, för personalen att det inte kändes bra men fick inte gehör för detta. Efter 4 dagar upptäcktes att kvinnan hade inre blödningar och att hennes blodvärde var mycket lågt. Blodtransfusion blev nödvändigt samt uppföljning via specialistmödravården under en längre tid, hon fick även betala för den medicin som ordinerades. Anmälaren ifrågasätter personalens kompetens.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på verksamhetsområde Kvinnor-barn på sjukhuset. Av yttrandena framgår en beklagan över patientens upplevelse efter förlossningen, samt en redogörelse för händelseförloppet och de bedömningar och undersökningar som gjordes. Verksamhetschefen anser att korrekt medicinsk bedömning är gjord. I yttrandena framkommer även att verksamheten tagit till sig kritiken gällande omvårdnadsfrågor och bemötandet och detta kommer att återföras på olika personalmöten, samt att rutiner gällande de

ekonomiska frågorna ska tydliggöras för personalen. Patienten erbjuds även att kontakta klinikens mottagning för att boka återbesök till läkare om hon önskar ytterligare klargörande, samt ersättning för sina utlägg i samband med behandling på mottagningen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, hörts av och meddelat att ord står mot ord och att hon inte önskar driva ärendet vidare. Ärendet avslutas hos PaNf.

**V1207-03051-55****Ej lyssnad till, ej trodd**

Man inkom med ambulans till akutmottagning på grund av kraftig allergisk reaktion. Läkaren som undersökte honom ifrågasatte varför han ringt efter ambulans. Mannen upplever att läkaren inte lyssnade på honom, skrivit felaktigt i journalen angående hans symtom samt att det som står i journalen om hans medicinering inte stämmer.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef som beklagar att besöket på akuten och personalens bemötande inte uppfyllt mannens förväntningar. Berörd ST-läkare anser att mannen fått sedvanlig medicinsk undersökning och behandling. Anamnesfrågor och patients sjukhistoria är ett nödvändigt verktyg för att kunna hantera patient på ett säkert sätt. Han anser att han följt sitt uppdrag och behandlat mannen med respekt och enligt klinikens riktlinjer. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

**V1207-03055-54****Otillräcklig behandling inom psykiatri**

En ung man med en neuropsykiatrisk diagnos anser att han inte har fått den behandling som skulle passa honom. Han har under en lång tid bett en psykiatrisk öppenvårdsmottagning om att få samtalsterapi dock utan framgång.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1207-03056-50****Bristande tillgänglighet**

En kvinna inkom akut till en akutmottagning, men fick vänta i 14 timmar på vård. På en brits bakom ett draperi ringde kvinnan på larmet då hon inte fått mat på hela kvällen och natten. Hon hade fått starka smärtstillande läkemedel och mådde dåligt av det på tom mage. Efter ca 50 signaler kom en personal från avdelningen bredvid och serverade frukost. Senare behövde kvinnan hjälp till toaletten då ena benet var domnat. Ingen kom trots upprepade ringningar på larmet. Hon kunde höra personalen skratta och prata.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdutvecklare som beklagar de obehag som kvinnan upplevt under vistelsen på akuten. Att inte svara på ringningar strider helt mot den policy som enheten har. Personalen som arbetade under det aktuella tillfället har vidtalats och det inträffade kommer att tas upp för diskussion på personalmöten. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

**V1207-03079-50****Synpunkter på medicinering**

En kvinna besökte en närakut. Hon hade höjd sänka och läkaren bad henne komma åter dagen därpå för ny provtagning. Kvinnan undrade om hon inte kunde gå till vårdcentralen som låg närmare där hon bor, men det kunde hon inte. Kvinnan fick även utskrivet smärtlindrande läkemedel vilket gjorde henne förstoppad. Något som kvinnan tidigare haft problem med. Kvinnan menar att läkaren borde ha frågat och informerat henne om biverkningarna och samtidigt ordinerat läkemedel mot biverkningen. Då sänkan var förhöjd dagen efter remitterades hon till akutsjukhus. På akutsjukhuset bad de henne följa upp sänkan på vårdcentralen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från berörd läkare. Eftersom första besöket skedde på en fredag kväll förmodades att kvinnans vårdcentral var stängd på lördagen. Då hon hade en symptombild som inte kunde lämnas vrid för våg under resten av helgen erbjöd läkaren som skulle tjänstgöra på lördagen henne möjlighet till snabb återkonsultation. Kvinnan hade lämnat lång och utförlig anamnes men inte sagt något om förstoppning. I bipacksedeln till den föreskrivna medicinen finns utförlig information om biverkningar. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1207-03095-44****Brister i hantering av kallelser**

En kvinna som delar av året befinner sig utomlands har svårt att få kontinuerliga återbesök hos sin specialist.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef på reumatologkliniken. Denna beklagade de svårigheter patienten hade haft och beskrev att felet låg i det manuella bokningssystemet. På grund av den ökande patienttillströmningen hade kliniken svårt att hålla Vårdgarantitiderna för återbesök och kravet på nybesökstider inom fyra veckor. Detta gjorde att kliniken tvingades vara mer strikta med behovskraven. Verksamhetschefen beskriver också möjligheterna att nå värden via Vårdguiden som ett alternativ. Anmälaren har inte återkommit inom föreskriven tid och ärendet avslutas.

**V1207-03099-54****Otrevligt bemötande av medpatienter**

En anmälare undrar vem hennes vän som behandlats illa av medpatienter vid en psykiatrisk avdelning ska vända sig till.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1207-03129-54****Nekad av ett sjukhus att bli inlagd på psykiatri**

En mor är kritisk till att en specialistavdelning vid ett akutsjukhus har gjort en felaktig bedömning och friskförklarat hennes myndiga son som har varit inlagd på

grund av ett suicidförsök. Modern önskar att sonen blir inlagd vid en psykiatrisk avdelning.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. Kommer överens om att ärendet avslutas vid PaNf.

#### **V1207-03144-54**

##### **Nekad behandling vid beroendemottagning**

En kvinna som vände sig till en beroendemottagning för att sluta med sitt beroende nekades vård och skickades hem mitt i natten trots att hon hade hög promille alkohol i blodet. Hon trillade och skadade sig på väg hem. Hon har anmält detta till Socialstyrelsen.

Åtgärd: Information om PaN, PuL och LÖF lämnad. Kommer överens om att hon avvaktar Socialstyrelsens utredning och återkommer med en skrivelse till PaNf senare om hon inte får svar på sina frågor och synpunkter. Kommer överens om att ärendet avslutas vid PaNf.

#### **V1208-03195-58**

##### **Utebliven behandling, brister i bemötandet**

En kvinna framför klagomål på utebliven behandling samt brister i bemötandet vid hudkliniken på ett akutsjukhus. Kvinnan har blivit remitterad till kliniken av sin husläkare på grund av kliande, smittsamma utslag. Hon har inte blivit tagen på allvar av läkare på kliniken, fått fel information gällande utslagen och har blivit vägrad behandling av sina besvär. Anmälaren ifrågasätter starkt förfarandet.

Åtgärd: Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte inkommit med underskrift i ärendet avslutas ärendet i befintligt skick.

#### **V1208-03197-58**

##### **Brister i bemötande och läkarkontinuitet**

En man framför synpunkter på brister i bemötandet och läkarkontinuiteten på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Mannen har blivit kränkande bemött av personalen och tillsagd att han inte ska lägga sig i sin behandling. Han har ingen fast läkarkontakt och träffar olika läkare vid varje läkarbesök. Anmälaren har även synpunkter på ändringar i läkemedelsbehandlingen.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefsöverläkaren, ledningsansvarig överläkare, samt behandlande överläkare, som beklagar de problem som uppstått. Av yttrandena framgår att patienten, på grund av vakanser, fått träffa olika läkare vid varje besök, men att personalsituationen förbättrats. Patienten erbjuds även möjlighet att byta läkare om han så önskar. I yttrandena framkommer en redogörelse för patientens läkemedelsbehandling och de bedömningar som gjorts. Det framgår även att behandlande läkare och patient har olika uppfattningar gällande bemötandet men att mottagningen anser att alla patienter ska bemötas på ett vänligt, tydligt och bra sätt. Behandlande läkare erbjuder patienten att kontakta henne om han så önskar. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, hörts av och meddelat att han försökt kontakta läkaren utan att lyckas. Överenskommer att detta påpekas i avslutsskrivelsen till sjukvården. Ärendet avslutas hos PaNf.



**V1208-03205-44**  
**Brister i tillgänglighet**

En kvinna upplevde brister i kallelse för återbesök till hudmottagning. Hon gavs information som sedan inte stämde och vid försök att nå mottagningen på telefon blev väntetiden fyrtio minuter.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Man kallar bara i undantagsfall patienter till återbesök utan patient får själv ta kontakt med enheten för att få tid för återbesök. I detta ärende hade man dock informerat kvinnan om att man skulle kalla henne för återbesök, vilket man inte gjorde. Ansvarig beklagar detta och man har efter det inträffade diskuterat hur man ska undvika att upprepa misstaget och man har sett över sina rutiner. Mottagningen har telefontid 3 timmar per dag. För återbud finns speciellt telefonnummer. Efter det att yttrandet har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1208-03206-28**  
**Ifrågasätter debitering för tandvård**

En kvinna blev remitterad av sjukgymnast till specialisttandvården på grund av käkledsbesvär. Kvinnan ifrågasätter debiteringen på 2 796 kronor då hon anser att undersökningen var undermålig.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef. Utredning visar att kvinnan fått skriftlig information om besöket och om dess kostnad och att hon har blivit debiterad enligt tandvårdstaxan. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon har för avsikt att gå vidare med ärendet till Socialstyrelsen. Ärendet avslutat.

**V1208-03209-54**  
**Synpunkter på psykiatrisk mottagning**

En man har synpunkter på en psykiatrisk mottagning för döva.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1208-03215-44**  
**Dålig samverkan**

En kvinna skulle genomgå en höftoperation. Patienthotellet hon beställt var inte ordnat. Hon fördes snabbt efter operationen över till en rehabiliteringsklinik och skickades därifrån hem efter en och en halv dag. Väl hemkommen var inte primärvård eller hemtjänst ordnat. När utskrivna mediciner skulle hämtas på apoteket fanns det inte att hämta ut.

Åtgärd: Yttrande gavs av biträdande chefläkare, verksamhetschef samt chefsjuksköterska. Man beklagade de olägenheter som uppstått. Att hotellrummet inte ordnats förklarades med att nya beställningsrutiner höll på att införas. E-recept hade skickats från avdelningen dagen innan anmälaren skrevs ut och läkemedlen borde ha funnits om de inte tagit slut på det aktuella apoteket. Anmälaren accepterade enligt telefonsamtal yttrandet och ärendet avslutas.

**V1208-03220-54**  
**Valfrihet inom psykiatri**

En kvinna undrar hur hon kan byta en psykiatrisk mottagning.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1208-03223-54**  
**Läkare diskuterar med patienten i korridor**

En kvinna är kritisk till att en läkare vid en psykiatrisk jourmottagning diskuterade hennes hälsa i en korridor där vem som helst kunde höra det. Läkaren hade dessutom inte journalfört samtalet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som ber om ursäkt för brister i bemötande och journalföring. Kvinnan var ensam i väntrummet när hon träffade läkaren och hon var den enda patienten på juren. Hela byggnaden är stängd efter kl. 17.00 och den personal som var i kontorsrummet var de som tagit emot hennes samtal och var medveten om hennes anamnes. Kvinnan som hade en långvarig och komplicerad sömnproblematik hade träffat sin kurator några timmar tidigare. Eftersom inget akut förändring i kvinnans situation hade skett sedan hon träffat sin behandlare rekommenderades hon att söka behandlaren nästa dag. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd med svaret men är kritisk till att hennes namn blivit felaktigt i missiv från vårdgivaren. Ärendet avslutat.

**V1208-03245-34**  
**Bemötande**

En kvinna har i ett telefonsamtal med sjuksköterska vid en psykiatrisk jourmottagning fått ett bemötande som hon starkt ifrågasätter. Kvinnan skulle inte få kontakta juren trots att hon hänvisats dit av sin behandlare. Sjuksköterskan uppgav att man bara fick kontakta juren om man hade tagit livet av sig. Anmälaren undrar vart hon ska vända sig vid när behov av akut psykiatrisk vård uppstår.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef som djupt beklagar kvinnans upplevelse och bemötande. Man har inget och har aldrig haft remisstväng och ska självklart alltid hjälpa och stödja de patienter som ringer akut. Enhetens uppdrag är att stödja, hjälpa, hänvisa och bedöma patienter som av olika anledningar är i akut behov av psykiatrisk hjälp på icke kontorstid. I uppdraget ingår inte att sjukskriva eller att sätta in patienter på läkemedelsbehandling. Ansvarig kommer på olika sätt informera personal om kvinnans upplevelse för att förhindra upprepning av liknade händelse. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon uppskattar det personliga brevet från enhetschefen men hon anser att jourmottagningen borde ha som uppdrag att kunna sjukskriva och ge läkemedel. Ärendet avslutat.

**V1208-03246-42****Nekad medicinering, bemötande**

En kvinna upplevde sig nonchalant bemött av husläkaren. Ingen framförhållning eller vårdplan fanns utarbetad gällande hennes medicinering. Hon har även vägrats medicinering och har då fått vända sig till en annan vårdcentral för att få hjälp.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som ger en medicinsk förklaring till handläggning av kvinnans medicinering, vård och vårdplan. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att hon inte är nöjd med yttrandet. Ärendet avslutas.

**V1208-03254-42****Inte trodd under läkarbesök, fördröjd medicinering**

En man sökte vård hos husläkaren då mannen drabbats av parasiter med symtom från tarm, mun- och näshåla samt näsblödningar. Under läkarbesöket skrattade läkaren åt mannens berättelse men ordinerade röntgen av bål och huvud. Olika prover visade inget fynd. Läkaren föreslog psykologkontakt mot vanföreställningarna men förskrev även läkemedelsbehandling mot mask. Efter tre veckors medicinering försvann symtomen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt behandlingsansvarig läkare där laboratorieprover, recept samt journalanteckningar kommenteras. Anmälaren har tagit del av svaren och därefter hörts av och framfört att han inte är nöjd. Ärendet avslutas.

**V1208-03301-53****Missnöjd med mödravården**

En kvinna har klagomål på den vård hon fick vid MVC mottagning under sin graviditet. Kvinnan oroade sig för sina höga blodsockervärden. Hon fick inga kostråd och inte veta vilka konsekvenser ett högt sockervärde kunde ge. Efter förlossningen sa läkare att hon borde fått diagnos graviditetsdiabetes. Man missade även att diagnostisera och erbjuda råd och behandling för de bäckenbottenbesvär hon hade under sin graviditet. Inte förrän dagen innan förlossningen fick hon hjälp av en sjukgymnast. Trots att kvinnan vid varje besök sa att hon mätte dåligt och bland annat undrade varför hon gått upp 35 kilo skrevs i journalen att allt var bra.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från verksamhetens bitr chefläkare, Tf verksamhetschef och chefsbarnmorska framgår att man beklagar att anmälaren upplevde att hon inte blev lyssnad till när hon mätte dåligt, vilket ökade oro och rädsla. Glukosbelastning gjordes vid två tillfällen och visade vid båda undersökningarna normala värden. Enligt journalanteckningar tolkades anmälares ryggsmärtor som lindriga ända fram till slutet av graviditeten då besvaren tilltog. Anmälaren har efter förlossningen fått träffa en läkare och gått igenom vården vid MVC samt erbjöds även fortsatt samtalskontakt. Yttrandet är översänt till anmälaren som i kontakt med patientnämnden vill avsluta sitt ärende med att påpeka att hon i kontakt med MVC aldrig kände sig lyssnad till och det hon framförde togs aldrig på allvar. Ärendet avslutas.

**V1208-03303-44**  
**Fråga om kostnad för insulin**

En man undrar över avgifter avseende insulin, han har nyligen flyttat till Sverige.

Åtgärd: Informerar om högkostnadsskydd, frikort för läkemedel samt sjukvård. Hänvisar till läkare samt diabetessjuksköterska på aktuell vårdcentral. Info om de nationella riktlinjerna. Kontaktinfo Vårdguiden. Ärendet avslutas.

**V1208-03358-54**  
**Fel vid e-recept**

En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning satte en uttagspärre på hennes mediciner. Hon har varit tvungen att ringa en akutmottagning som har hjälpt henne över en helg.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1208-03361-54**  
**Bristande läkarkontinuitet vid psykiatri**

En kvinna har synpunkter på läkarkontinuitet vid en psykiatrisk mottagning. Hon önskar att mottagningen blir granskad.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL samt Socialstyrelsen lämnad. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1208-03388-57**  
**Får inte någon hjälp av ögonläkare**

En man menar att han inte har fått tillräcklig hjälp hos ögonläkare. Trots ett flertal besök har han inte fått en diagnos han litar på, han har fått förslag på flera olika diagnoser från olika läkare. Mannen upplever själv att han har en skelningsproblematik, men han har inte fått hjälp för det.

Åtgärd: Yttrande inkom från chefläkaren som menade att mannen är väl omhändertagen och har kontinuerlig kontakt med ögonmottagning. Omfattande utredningar har konstaterat skelning, men för denna har mannen fått glasögon med särskilda prismaglas. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

**V1208-03390-54**  
**Fel i intyg**

En man med lång kontakt med en psykiatrisk mottagning träffade en ny läkare som inte hälsade på honom. Läkaren friskförklarade honom i ett intyg avsett till försäkringskassan efter endast fem minuters besök. Mannen pratade med mottagningschefen som höll med honom, men inte kunde ändra i intyget. Mannen

kommer att få problem med sin sjukersättning nu och mår dåligt. Han önskar att PaNf kontaktar mottagningschefen om detta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinsk chef. T.f. verksamhetschef blev inkopplad i ärendet då mannen blivit arg och ropade på chefen. Då denne kom in var mannen ledsen, arg, agiterad och kände sig illa behandlad. Läkaren hade ifrågasatt sjukskrivning. T. f. verksamhetschef tog med sig mannen och samtalade med honom en lång stund. De har senare haft telefonkontakt flera gånger och man har ordnat second opinion gällande sjukskrivningen. Mannen har erbjudits tid till annan mottagning inom kliniken. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han inte är nöjd med yttrandet. Då han ringde för att få veta vägen till den andra mottagningen fick han besked om att han inte var välkommen dit. Mannen informerad om Socialstyrelsen och att han kan inkomma med genmäle. Då han senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

### **V1208-03427-42**

#### **Missad uppföljning av medicinering, njurskada**

En kvinna sökte akut vård på en akutmottagning på grund av högt blodtryck och förskrevs en blodtrycksmedicin. Läkaren hänvisade kvinnan till vårdcentralen för uppföljning. Husläkaren bedömde det höga blodtrycket bero på de andra medicinerna kvinnan använde. Kvinnan vårdas nu på njurmedicinsk klinik på grund av njurskador orsakade av blodtrycksmedicinen. Kvinnan framför att ett njurprov skulle ha kontrollerats två veckor efter påbörjad medicinering, detta gjordes aldrig på vårdcentralen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar att detta njurvårde inte förväntades utföras av vårdcentralen. Kontroll av blodtrycket och övriga undersökningar kopplat till denna medicinering är utfört. En beklagan framförs. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

### **V1208-03444-57**

#### **Brister i bemötande och omsorg**

En kvinna beskriver hur hennes mycket svårt sjuke man blir flyttad mellan olika avdelningar och möter personal som nonchalerar hans svårigheter att röra sig och hans förmåga att kommunicera. Personalen var nonchalant mot anhöriga, t ex gav de inte information om undersökningar och behandlingar i förväg. Anmälaren har också sänt en skrivelse till Socialstyrelsen som kommer att utreda felaktiga medicinska bedömningar.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från tre kliniker. Överläkare och verksamhetschef på intensivvårdavdelningen beklagade att anmälaren upplevde brister i kommunikation och information. Detta förklarades med att mannen snabbt blev mycket svårt sjuk och i det intensiva medicinska skedet glömdes information till anhöriga bort. De erbjöd anmälaren och hennes man att komma för ett möte för att reda ut kvarstående frågor. Verksamhetschef och överläkare på neurologiska kliniken beklagade upplevelsen av bristande delaktighet och informerade om att hembesöket ställdes in p g a det medicinska tillståndet. Verksamhetschefen på röntgenkliniken informerade om att p g a det stora antalet undersökningar som mannen genomgått var det inte möjligt att hitta just de aktuella tillfällena som anmälaren beskrev. Således kunde inte någon händelseanalys genomföras. Anmälaren är nöjd med svaren och önskar avsluta ärendet på förvaltningen

**V1208-03445-52****Vill lyfta fram positiva förslag**

Föräldrar till två barn med smärtproblematik önskar framföra förslag till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen om en speciell mottagning för barn med långvarig smärta. De vill gärna ha återkoppling på sitt förslag.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen där man har stor förståelse för önskemålet om en mottagning som är inriktad på att hjälpa barn med smärtproblematik. När det gäller att öppna mottagning inom SLL är det strikt reglerat. När det gäller sjukgymnaster som vill öppna egen mottagning finns idag möjlighet att ansöka om auktorisation i vårdval för sjukgymnaster. För barnläkare finns i dagsläget inte någon möjlighet att öppna egen mottagning. Arbetet pågår för att införa vårdval för barnmedicinsk öppenvård. I arbetet med vårdval för barnmedicinsk öppenvård utreds om ett tilläggsuppdrag ska innehålla psykosocials insatser runt pediatrika psykosomatiska sjukdoms- och smärttillstånd. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1208-03450-42****Missad diagnos, nonchalans vid biverkan**

En kvinna sökte vård på en akutmottagning då hon hade svåra buksmärtor. Symtomen bedömdes vara njursten och hon fick smärtlindring. Efter en stund började kvinnan kräkas och må dåligt varför hon fick stanna kvar för observation. Smärtorna försvann. Vid utskrivning upplevde hon att läkaren skrattade åt hur dåligt hon mådde av medicineringen. Kvinnan sökte upp sin gynekolog som på ett ultraljud kunde se en stor cysta som måste opereras bort.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare där en medicinsk förklaring ges till underökning och diagnos. Läkaren framför att bemötande och förhållningssätt gentemot patienten är viktigt vid patientmötet. I yttrandet framkommer det att anmälaren anmält händelsen till Socialstyrelsen, Enskildas klagomål. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas vid förvaltningen.

**V1208-03454-54****Oklar framställan**

Framställan är oklar.

Åtgärd: Anmälaren har både via telefon och via skrivelse uppmanats att ta kontakt med handläggare. Då han senare inte avhört inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

**V1208-03468-54****Nekad besök i psykiatrin**

En kvinna blev nekad besökstid på öppen psykiatrisk mottagning utan godtagbar förklaring. Beroendevården sände remiss som avslogs och kvinnans egen-anmälan besvarades med att hon troligtvis behövde längre kontakt med beroendevården. Kvinnan är besviken eftersom hon blivit avslutad på beroendevården och nu inte får hjälp på den psykiatriska mottagningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef som konstaterar att remissen som skickats till enheten borde ha föranlett att man tog emot kvinnan. Ansvarig beklagar att så inte skett. En förklaring kan vara att det var semestertid och att remissen då bedömdes av läkare som inte gör det i vanliga fall. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren undrat hur hon ska göra och hon har fått rådet att kontakta ansvarig på berörd enhet och försöka få en tid till mottagningen. Ärendet avslutat.

### **V1208-03477-53**

#### **Klagomål på kost och annan omvårdnad**

En kvinna klagar på att när hon i samband med att hon opererades på ett akutsjukhus fick ett bristfälligt bemötande och smärtlindring. Efter att ha fastat i flera dygn erbjöds hon svårsmält kost som medförde magsmärtor. Hon undrar varför hon inte först fick flytande kost alternativt något mycket lättsmält. Vården hade även svårt att erbjuda laktosfri kost som hon var i behov av. Det slutade med att anhöriga fick ta med mat. Kvinnan har också klagomål på att inte ens nattetid var det tyst på avdelningen. Ständigt fick hon sin nattsömn störd av personalens högljudda prat.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från en chefsjuksköterska beklagar man att vården inte varit till belåtenhet. Inom enheten kommer man att göra en översyn av rutiner och övriga förutsättningar så att situationen ej ska upprepas. Yttrandet är översänt till anmälaren som inte hörts av inom föreslagen tid varför patientnämndens förvaltning förutsätter att anmälaren har fått sina frågor besvarade. Ärendet avslutas.

### **V1208-03516-53**

#### **Lång väntetid för operation**

En kvinna sökte vård vid en akutmottagning efter en fallolycka. Kvinnan hade ådragit sig en svår axelskada men hon skickades hem i väntan på operation. I en vecka fick hon vara hemma med outhärdliga smärtor. Hon undrar varför man inte opererade henne omgående istället för att skicka hem henne med smärtstillande tabletter.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vården. I yttrande från en överläkare och chefen för aktuell verksamhet framkommer att den typ av fraktur som anmälaren ådragit sig krävde specifik kompetens hos operatören varför anmälaren skickades hem för att opereras inom cirka 7 dagar när en axelspecialist fanns tillgänglig. Man beklagar att det varit plågsamt och besvärlig för patienten. Yttrandet har översänts till anmälaren som meddelat patientnämndens förvaltning att hon önskar ärendet avslutat med att påpeka att hon aldrig blev tillfrågad om hon hade möjlighet att klara sig själv hemma i väntan på operation och att den smärtlindringen som var ordinerades inte hjälpte mot de svåra smärtor hon hade.

### **V1208-03519-54**

#### **Har ej blivit kontaktad av psykiatri**

En kvinna som var självmordsbenägen ringde en psykiatrisk öppenvårdsmottagning som lyssnade på henne och lovade att hon skulle bli uppringd av en läkare. När hon blev besviken på psykiatri som inte hörde av sig, skar hon sig själv.

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

**V1208-03534-50**  
**Bristande bemötande**

En kvinna gjorde illa sin handled och uppsökte vårdcentralen. Läkaren menade att hon var överörlig och att hon skulle använda ett handledsstöd. Han sjukskrev henne i tre dagar. Kvinnan som hade mycket ont åkte till en annan mottagning. Där fick hon en injektion och ett stödbandage. Kvinnan upplever att hon bemötts bristfälligt och felbehandlats.

Åtgärd: I yttrande från berörd läkare framkommer att kvinnan hade på handleden belastande arbetsuppgifter och att det inte förelåg någon svullnad eller rodnad. Han tolkade därmed smärtan som överbelastning och föreslog vila och avlastning. På annan mottagning fick hon injektion och avlastning. Båda mottagningarna ställde diagnosen inflammation efter belastning och läkaren har därmed inte förståelse för påståendet felbehandling eller missad diagnos. Anmälaren vidhåller i ett genmäle att hon upplever sig felbehandlad. Ärendet avslutas.

**V1208-03537-34**  
**Minnessvårigheter efter ECT**

En kvinna anser att hon har fått minnesskador efter ECT behandling. Kvinnan sökte hjälp inom psykiatri för en depression 2008 och blev inte tillfrågad eller informerad om ECT behandling som en alternativ behandling, utan upplevde att det var personalen som bestämde. Därefter har kvinnan både tablett- och ECT behandlats under några år. Hon har nu problem med både lång- och korttidsminnet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare. Kliniken har de senaste två åren en fortlöpande kommunikation med Socialstyrelsens tillsynsavdelning rörande säkerhetsaspekt vid ECT-behandling, biverkningar och rehabiliterande åtgärd vid biverkningar. Ärendet har översänts till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas.

**V1208-03543-30**  
**Vill ha ut journalhandlingar**

En man får inte ut journalkopior gällande sin tvångsvård, trots begäran om detta.

Åtgärd: Yttrande inhämtas av chefsöverläkaren som uppger att journalerna har skickats rekommenderat till patienten när denna begärde det. Yttrandet skickas över till anmälnaren. Ärendet avslutas då anmälnaren inte återkommer till patientnämndens förvaltning.

**V1208-03545-57**  
**Felaktig diagnos ställdes vid benskada**

En kvinna med smärta i låret besökte vårdcentralen vid tre tillfällen och fick olika förslag på diagnoser. Slutligen besökte hon akuten där en röntgen genomfördes och det konstaterades att hon hade en spricka i bäckenet. Kvinnan är arg och besviken eftersom hon hade stora smärtor under flera veckor, hade svårt att äta och fick överksam medicin.

Åtgärd: Yttranden inkom från chefläkare och verksamhetschef där de medgav att fel diagnos ställdes i detta fall. Utredning har endast kunnat ske genom att läsa



journalanteckningar då de patientansvariga läkarna inte längre är kvar på vårdcentralen. De beklagade båda två att handläggningen av kvinnans besvär inte varit optimal. Anmälaren är nöjd med svaret och önskar avsluta ärendet.

**V1208-03562-53****Bristande samverkan med anhöriga**

Anhörig till en man som för ett halvår sedan avled på ett akutsjukhus har försökt att via brev få svar på frågor som finns runt mannens död. Vården svarade inte på den anhöriges brev som nu därför vänder sig till PaNf. Anmälaren har synpunkter på personalens agerande och bemötande.

**Åtgärd:**

Yttrande från vården har inhämtats. I yttrandet från chefsjuksköterska, enhetsansvarig läkare och patientsäkerhetscontroller beskrivs händelseförloppet i samband med mannens död. Man beklagar att inte anmälaren som närmaste anhörig fick vara med vid själva dödsögonblicket samt att anmälaren fått vänta så länge på att få sina frågor och synpunkter besvarade. Yttrandet har översänts till anmälaren som inkommit med en skrivelse som bifogas avslutsbrevet till vården. Ärendet avslutas.

**V1208-03587-34****Svårt få läkarintyg**

En man har synpunkter på de intyg som läkare skriver. Mannen har haft kontakt med en psykiater vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Då denne slutade har mannen haft kontakt med tillfälliga, oerfarna läkare som bl.a. har haft problem med att förstå vad det är för intyg som begärs av Försäkringskassan. Mannen är också missnöjd med att hans mående inte har förbättrats trots att han prövat många olika mediciner och terapeutiska åtgärder.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare och ledningsansvarig överläkare. Sedan tidigare behandlande läkare slutat har mannen varit på fyra återbesök till tre olika läkare. Vid senaste läkarbesöket träffade han en hyrläkare och denne hade inte tillräcklig kunskap om mannen för att kunna skriva läkarutlåtande med frågeställningen stadigvarande sjukersättning. Ansvarig rekommenderar att mannen kallas till fast anställd läkare. Det är rimligt att läkaren ska ha möjlighet att träffa mannen mer än en gång eftersom en god kännedom är önskvärt inför att skriva ett läkarutlåtande. Ny läkare kan avgöra ifall det behövs ytterligare utredning. Ansvarig ska tillse att kontinuiteten i vårdkontakten ska fungera bättre framöver. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han träffat en ny läkare och att han är mycket nöjd och för första gången känner sig förstörd och fått förtroendet tillbaka för vården. Ärendet avslutat.

**V1208-03594-54****Fråga kring journaler**

En kvinna bad flera gånger att en läkare vid en psykiatrisk specialistmottagning att avsluta hennes APODOS-recept. När detta gjordes märkte hon att även hennes övriga recept skrivna av andra läkare också var bortagna. Hon fick inget övertygande svar från läkaren som undrade om det var hon som hade ringt och tjatat om APODOSEN.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Kvinna kontaktade mottagningen och ville avsluta ApoDos eftersom annan enhet skulle skörta hennes mediciner. Läkaren tolkade det som att kvinnan inte längre ville ha så kallade dospåsar tillverkade och loggade därför in i Pascal för att bromsa ytterligare produktion. Han såg då att kvinnan inte hade några läkemedel alls som delades i dospåsar, däremot flera andra läkemedel på vanligt recept. En vecka senare ringer anhörig till kvinna och berättar att dottern fortfarande är kund hos dosapoteket. Nytt samtal till Pascals kundtjänst för att avsluta kvinnan som kund. Man fick då ingen specifik information om att recept skulle makuleras samtidigt. Då kvinna senare ringde till läkaren och ville att han skulle återställa de recept som tagits bort vägrade läkaren detta eftersom hans bedömning var att det var helt olämpliga preparat och att de inte skulle kunna hjälpa kvinnan ur ett psykiatriskt hänseende. Av den anledningen hänvisades kvinnan till de läkare som skrivit recepten eftersom deras bedömning uppenbarligen skiljt sig från aktuell läkares. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer. Då hon senare trots uppmaning att ta kontakt inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

### **V1208-03600-53**

#### **Bristande samordning mellan VC och specialist**

En kvinna med mycket svår diagnostiserad benskörhet upplever att hon hamnat mellan stolarna, mellan husläkare och annan specialistläkare. Hon är missnöjd med att inte husläkaren håller ihop vården, gör en vårdplan som inkluderar alla problem. Kvinnan har upprepade gånger bett att bli uppringd av verksamhetens chef vilket inte skett.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vården. I yttrandet från verksamhetschefen beklagar hon det inträffade och att anmälarens kontakt med vårdcentralen inte utfallit på det sätt som anmälaren förväntat sig. Verksamhetschefen beklagar att inte anmälaren kontaktats inom den tid hon förväntat sig. Enligt journalen är anmälaren remitterad till olika specialister och har även en återbesökstid inplanerad. Yttrandet är översänt till anmälaren som i kontakt med patientnämndens förvaltning meddelat att hon åter träffat sin behandlande läkare och haft en bra dialog runt sin sjukdomsbild och därigenom återfått förtroendet och önskar därför ärendet avslutat.

### **V1208-03610-34**

#### **Svårt få kontakt med läkare**

En kvinna har synpunkter på läkarkontinuiteten på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon har under flera år haft svårt att hitta en medicinering som fungerat vilket inneburit behov av regelbunden läkarkontakt. Sedan januari i år har kvinnan inte haft någon fast läkarkontakt vilket förorsakat henne mycket oro, ångest och en nedgång i måendet som hon anser hade kunnat undvikas. Fick för en tid sedan besked om att hon var gravid och kontaktade mottagningen för att få veta om hennes mediciner kunde påverka fostret. En sjuksköterska försökte att kontrollera hennes mediciner i FASS då det inte fanns någon läkare tillgänglig. Hon skulle dock bli uppringd av en nyanställd läkare kommande vecka. Ingen kontaktade henne och hon försökte även ringa på en telefontid som var inställd.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från t f verksamhetschef. När kvinnans läkare gick i pension bokades hon över till en vikarierande läkare som förlängde recept men som missade att ge tid för återbesök. Detta resulterade bland annat i att annan läkare fick förlänga kvinnans recept. Det händer tyvärr att patient "hamnar mellan stolarna" och det är något man ständigt arbetar för att förhindra. Ansvarig har varit i kontakt med kvinnan och erbjudit en tid med kort varsel vilket hon inte kunde ta.

Hon har istället fått en tid till en ordinarie läkare som kommer att kunna följa henne framledes. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1208-03620-53**  
**Fördröjd diagnos vid cancer**

Anhörig skriver. En man har vid upprepade gånger sökt sin vårdcentral för samma symptom. Han blev inte tagen på allvar och ingen utredning gjordes så att han fick rätt diagnos. Mannen är nu inlagd på akutsjukhus och behandlas för en cancerdiagnos .

Åtgärd: Handläggning pågår.

**V1208-03622-53**  
**Fördröjd diagnos vid tumör**

En kvinna klagar på att hennes besvär inte utreddes vid en vårdcentral. Kvinnan upplevde att hennes läkare hade bestämt att hennes besvär orsakades av problem i halsryggen och därför fick kvinnan en bristfällig utredning. Besvären tilltog och kvinnan valde att byta vårdcentral och där utreddes hon och det visade sig att hon led av en stor tumör på binjuren som senare opererades.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrandet från aktuell verksamhetschef redogörs för medicinska ställningstaganden utifrån journalanteckningar då behandlande läkare slutat och inte gått att nå. Om viktig information inte nått behandlande läkare eller bara inte dokumenterats i journalen är oklart. I yttrandet konstateras dock att anmälaren inte blivit lyssnad till, vilket inte anses vara rätt. Yttrandet har översänts till anmälaren som inkommit med en skrivelse som hon önskar ska bifogas avslutsbrevet. Ärendet avslutas.

**V1208-03624-42**  
**Ingen information vid läkemedelsförskrivning**

En man med förkylning förskrevs medicin mot snuva av husläkaren. När mannen kom hem läste han i bipacksedeln att denna medicin kan ge många biverkningar. Det hade läkaren inte informerat honom om innan förskrivningen. När mannen kontaktade läkaren för en förklaring till utebliven biverkningsinformation upplevde han sig ovänligt bemött av läkaren.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt behandlingsansvarig läkare. En medicinsk förklaring ges till valet av läkemedel och att biverkningsinformation fanns i läkemedelsasken. Verksamhetschefen beklagar bemötandet. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att han är nöjd med svaret och ursäkten från verksamhetschefen. Ärendet avslutas.

**V1208-03630-52**  
**Klagomål på läkare**

En kvinna har synpunkter på en läkare vad gäller bemötande och behandling. Hon har träffat vederbörande vid två tillfällen under en tio års period. Vid första tillfället avfärdade han kvinnans sköldkörtelbesvär och vid det senare tillfället brast han vid bemötandet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef som beklagar kvinnans upplevelser i bemötande från läkaren. Ansvarig och berörd läkare har haft ett långt samtal om detta och diskuterat om hur man som vårdpersonal skall bemöta patienter och närstående på ett professionellt och respektfullt sätt. Bemötandefrågor kommer att tas upp på avdelningsmöten samt individuellt med varje medarbetare. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon skulle inkomma med genmäle. Då hon senare inte avhörts avslutas ärendet.

#### **V1208-03631-54** **Fick inte kopia av remiss**

En man konstaterar att personal inom en psykiatrisk öppenvårdsmottagning skulle skicka en kopia på en remiss till honom.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från remisskrivande enhet. Enligt remissvar inkom remissen 6 dagar senare till önskad enhet i annat landsting. Mannen fick ett första besök tre veckor senare. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han önskar kopia av remissen. En överenskommelse har ingåtts om att han ställer begäran om kopia av remisen till aktuell enhet när han besöker den nästa gång. Ärendet avslutat.

#### **V1208-03634-58** **Komplikationer efter operation, informationsbrist**

En man drabbades av en tarminfektion och opererades på akutsjukhus. Han blev av läkare lovad att han dagen efter skulle kunna äta, gå och kunna gå på toaletten. När mannen efter ett par dagar fortfarande hade värk röntgade man och fann infektion och en akut operation blev nödvändig. När mannen vaknade upp hade han fått en stomi. En vecka senare har han inte kommit igång med att äta och han kommer ej ur sängen. Mannen är mycket besviken på att han inte blivit förberedd på detta och känner sig lurad.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare och tillika sektionschef på kirurgkliniken som beklagar att patienten drabbats av en känd komplikation efter denna typ av ingrepp. Av yttrandet framgår att patienten var i gott allmäntillstånd och att risken för komplikationer i patientens fall var bedömd som liten, men att någon garanti inte hade utlovats och inte kan utlovas. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att han accepterar svaret men anser att sjukhuset orsakat honom skada och lidande. Ärendet avslutas hos PaNf.

#### **V1208-03636-52** **Komplikationer efter operation**

En son till äldre man hör av sig till PaNf. Pappan genomgick en operation. Efter operationen upptäcktes det att de inre stygnen lossnat då mannen fått en stomi. Reoperation krävdes som genomfördes av en annan läkare. Även vid denna operation tillstötte komplikationer då operatören förmodligen anlagt ett dränage på felaktigt sätt. En tredje operation krävdes för att ta bort dränaget som orsakat feber. Operationssåret gick ej att tillsluta på vanligt sätt utan ett nät behövdes sätta dit. Detta nät har bytts varannan dag under narkos. Pappan har innan operationerna varit en mycket vital man. Nu är mycket tagen och desorienterad efter alla ingrepp.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Ingen av de åtgärder som vidtagits har varit i onödan. På grund av det komplicerade efterförloppet har en serie av ingrepp varit helt nödvändiga och ett resultat av de komplikationer som uppstått. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

**V1208-03638-42****Nekades dostjänst, önskar byta mottagning**

En man vårdas vid en beroendemottagning och måste hämta sina mediciner på mottagningen. Mannen önskar få hämta medicinerna på ett apotek istället med dostjänst. Läkaren nekar honom detta trots att han har förtroendet att sköta hustruns mediciner med dostjänst. Mannen har även frågor om övrig medicinering samt framför en önskan om att få byta mottagning.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionschefen behandlingsansvarig läkare samt chefsjuksköterskan på enheten. I svaret förklaras enhetens riktlinjer gällande drogfrihet och egenvård vid denna medicinering. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

**V1208-03650-54****Nekas vård vid mottagning**

En kvinna anser att hon inte ha fått den vård hon har behövt vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon bad mottagningen att remittera henne till en annan vårdgivare vilket nekades av mottagningen. Efter ett självmordsförsök remitterades hon dock nekades vård av den nya mottagningen.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har en överenskommelse ingåtts om att kvinnan skulle inkomma med underskriven anmälan. Då hon senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

**V1209-03671-49****Personalen gjorde sig lustig över patientens namn**

När barnet sitter i väntrummet hör hon hur personalen gör sig lustig över hennes namn och hon tar mycket illa vid sig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Hon beklagar och ber om ursäkt för att man orsakat en förståelig reaktion hos flickan och tar anmälan som anledning att inskräpa rutiner och förhållningssätt. Vid genomgång av enhetens lokaler har man konstaterat att lyhördheten mellan rummen här och var är besvärande och att patientintegriteten äventyras. Av den anledningen är ansvarig tacksam för anmälan och har initierat åtgärder för att förhindra att personalens diskussioner, telefonsamtal med mera inte kan höras av besökande. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

**V1209-03675-52****Brister i omvårdnaden**

En kvinna låg på sjukhus i fyra dygn. Hon är födoämnesallergiker samt kostbehandlad diabetiker och erbjuds endast pannkakor som alternativ mat. Kvinnan är missnöjd.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdenhetschef som beklagar kvinnans upplevelser. Man har inte på tillfredsställande sätt uppnått hennes önskemål kring behov av annan kost på grund av hennes allergi för lök. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hennes önskemål bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

#### **V1209-03697-28**

##### **Bristande information om tandprotes**

En kvinna är mycket missnöjd med den bristfälliga och svårbegripliga information hon fått från tandläkaren i samband med hennes behandling. Kvinnan var tydlig med att hon önskade sig en tandbro men fick istället en tandprotes som hon inte kan använda. Kvinnan anser att tandläkaren borde ha gett henne en tydligare information om både avgift och protestyp. Hon vill nu lämna tillbaka proteserna och få pengarna åter.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef. Den senare har kommit fram till att det uppstått ett missförstånd angående behandling och kostnad. Vid utlämnandet av proteserna visar det sig att kvinnan missuppfattat kostnaden trots tidigare lämnat kostnadsförslag. Kliniken har erbjudit sig att ta tillbaka överkårsprotesen och kreditera kostnaden för den. Däremot var underkårsprotesen korrekt utförd och kvinnan har haft möjlighet att under behandlingens gång påverka utformningen. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon är mycket glad för att överkårsprotesen blivit krediterad. Ärendet avslutat.

#### **V1209-03719-52**

##### **Bestrider avgift**

Man som nyligen opererats vid thoraxkirurgisk klinik. Blev utskriven och då glömde vårdpersonal att ta bort en kanyl. Han gick då till sin vårdcentral som debiterat honom en avgift som han anser att han inte ska betala då vården bevisligen gjort fel.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Patientavgiften för besök hos distriktssjuksköterska är enligt SSL:s taxa 100 kr och det är dessa riktlinjer man följer. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

#### **V1209-03721-50**

##### **Inte nöjd med operation**

En kvinna som genomgått könsbyte är inte nöjd med den könskorrigering kirurgin eller bröstförstoringsplastiken.

Åtgärd: I inkommet yttrande framkommer att denna kirurgi inte är helt okomplicerad och att risker för komplikationer finns. Då kvinnan inte har hört av sig till vården har de inte kunnat hjälpa henne. De erbjuder nu ny kirurgi alternativt remiss till annan kirurg utanför landstinget. Verksamhetschefen beklagar att utfallet inte blivit så som kvinnan önskat. Kvinnan hänvisas av förvaltningen till HSF för diskussion om utomlän- respektive utomlandskirurgi. Ärendet avslutas.

**V1209-03737-54****Fick inte ha dator på en psykiatrisk avdelning**

En man som är tvångsvårdad enligt ett LRV-beslut är kritisk till att han inte fått använda sin bärbara dator på en psykiatrisk avdelning. Han är inte uppkopplad till internet utan vill använda datorn för att lyssna på musik och spela spel.

Åtgärd Yttrande har inhämtats från överläkare och från vårdteamet. Vid genomgång av journal framkommer det att mannen haft kontinuerlig tillgång till dator under vårdtiden. Först hade han beviljad datortid 2x 30 minuter per dag, senare 3x 60 minuter. Teamet har diskuterat med honom under en teamkonferens och han säger sig vara nöjd med att kunna ha datorn vid tre spridda tillfällen under dagen. Teamet har erbjudit mannen att komma ut på internet om han så önskar och att personal kan sitta med honom de stunder han önskar komma ut på internet. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1209-03748-42****Brister i medicinsk vårdplan**

En kvinna framför brister i medicineringen hon fått vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Vissa läkemedel sattes ut och in samma dag. Kvinnan uppfattade att det var biverkningar hon vårdades för. Kvinnan blev registrerad i ett register för personer med bipolär diagnos, hon har inte den diagnosen. Väntetiden till psykologkontakt har varit över ett år.

Åtgärd: Svar har kommit från verksamhetschefen. En redogörelse för kvinnans samtliga vårdkontakter och medicinska vård ges. Väntetiden till psykolog var tre månader. En skriftlig vårdplan har funnits under kvinnans sjukdomsförlopp, denna har dessutom förnyats kontinuerligt. Att kvinnan registrerades i fel patientregister beklagas och har korrigerats. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av. Ärendet avslutas.

**V1209-03759-42****Nekad medicin vid läkarbyte, fel diagnos**

En man vårdades vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och upplevde olika problem i samband med ett läkarbyte. Bland annat förskrev inte läkaren tidigare mediciner och hade också angivit fel diagnos. Mannen önskar högre dos läkemedel samt att få byta behandlingsansvarig läkare.

Åtgärd: Svar har inkommit från ledningsansvarig läkare och behandlingsansvarig läkare. I svaret framkommer det att diagnosen mannen fått gällande missbruk inte var riktig, detta har ändrats i journalen. Läkemedelsdosen bedöms inte vara för hög varför detta skall justeras. Skriftlig information kommer framöver att ges till mannen för att undvika missförstånd. Mannen har erbjudits ny behandlingsansvarig läkare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter hörts av och framfört att han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas

**V1209-03761-53****Verbalt ofredad**

En kvinna upplevde sig verbalt sexuellt ofredad vid ett besök vid en närvårdsmottagning. Läkaren kommenterade hennes problem och uttryckte sig flera gånger på ett sätt hon tolkade som sexuella anspeglningar. Kvinnan kände sig mycket otrygg och illa till mods vid besöket.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vården. I ett yttrande från behandlande specialist i allmänmedicin framgår att det är beklagligt det anmälaren tar upp i sin anmälan. Läkaren framför ursäkter för anmälarens upplevda känslor och menar att det inte var varken avsiktligt eller oavsiktligt meningen att kränka henne. Yttrandet är översänt till anmälaren som i samtal med patientnämndens förvaltning framför att hon önskar ärendet avslutat men vill framhålla vikten av att läkare har ett seriöst och respektfullt bemötande och ordval. Ärendet avslutas.

### **V1209-03762-49**

#### **Lång väntetid**

Anmälaren var remitterad till specialistmottagning. Anmälaren fick vänta i cirka ett halvt år för att få komma på besök.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Eftersom väntetiden till mottagningen vid aktuell tid var 8-10 veckor i stället för vårdgarantins 4 veckor fick mannen brev med information om aktuell väntetid och information om Vårdgarantin och kontaktuppgifter. På grund av de då långa väntetiderna tog urologen beslut att patienter med misstänkta maligna sjukdomar skulle prioriteras och ansvarig beklagar att anmälaren inte informerades om detta. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

### **V1209-03765-57**

#### **Bristande uppföljning av blodprover**

Då en kvinna lämnade blod på blodcentralen fick hon information om låga blodvärden och hon vände sig till vårdcentralen för att kontrollera hälsan. Där fick hon järntabletter, men har efter det inte blivit kallad till uppföljning eller utredning. Hon ifrågasätter läkarens handläggning eftersom hon är orolig att någon sjukdom ligger bakom blodbristen.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade att kommunikationen mellan läkare och patient brustit i detta ärende. Patientansvarig läkare rekommenderade anmälaren att ta kontakt med en gynekolog och förutsatte att så skedde. Anmälaren är besviken över att ingen uppföljning skedde från vårdcentralen, men önskar avsluta ärendet.

### **V1209-03772-58**

#### **Komplikationer efter operation**

En kvinna framför synpunkter för systemens räkning på komplikationer efter en operation på ett sjukhus. Systemen fick svåra smärtor efter operationen men personalen menade att det var normalt och att utskrivning från sjukhuset kunde ske. Då hon blev sämre med andningsbesvär och kräkningar fick hon stanna kvar på sjukhuset, provtagning utfördes. Det visade sig att vätska från magsäcken läckte ut i buken och ny operation blev nödvändig. Anmälaren menar att operationen inte gick rätt till samt att personalen inte lyssnat på hennes system.

Åtgärd: Svar har inkommit från biträdande chefläkare, verksamhetschefen på kirurg- och urologkliniken, samt överläkare på kirurgiska kliniken, som alla beklagar patientens upplevelse. Av yttrandena framkommer en redogörelse för händelseförloppet och de bedömningar som gjordes. Det framkommer även att patienten med största sannolikhet drabbades av en komplikation i samband med



operationen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon och systemen fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas.

**V1209-03778-57****Bristande behandling av skada i foten**

En kvinna skadade foten och var på ett flertal besök hos ortopedier och sjukgymnaster som rekommenderade konservativ behandling. Trots detta har kvinnan fortfarande stora besvär och ifrågasätter varför inte ortopederna ville operera foten.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientansvarig läkare som informerade om mottagningens handläggning. Han beklagade att anmälaren var missnöjd. Anmälaren fick i samband med svaret en kallelse för bedömning inför operation och är nöjd med det. Hon önskar avsluta ärendet.

**V1209-03780-49****Läkare skickar inte intyg**

Läkaren har för en längre tid sedan lovat anmälaren att skicka intyg. Ännu är intyget inte skickat.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Hon skrev ut intyget och bad en sköterska att förmedla till anmälaren att intyget skulle skrivas. Det verkar som att sköterskan inte tagit den kontakten vilket beklagas. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1209-03790-34****Bemötande från psykolog och läkare**

En kvinna anser att hon av en läkare och psykolog vid en öppen psykiatrisk mottagning öppet kritiserats, hånats och smutskastats på ett sådant sätt att det inte kan vara ett acceptabelt bemötande. Psykologen har bl a lämnat möten under suckan och stön. Kvinnan ifrågasätter även utredarnas kompetens när det gäller diagnosens fastställande samt förmågan att lyssna till patient eller anhörig och förstå vad som beskrivs.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare och från leg psykolog som båda beklagar det missnöje som kvinnan upplever. När man gjorde den kompletterande neuropsykiatriska utredningen byggde man den på vad som framkommit i journalhandlingar, tidigare utredning och frågeformulär som använts vad gäller anamnesen, inlämnade skriftliga beskrivningar av hur kvinnan fungerar, anhörigintervjuer och intervjuer med kvinnan samt kompletterande testresultat. Det kränkande bemötande som kvinnan upplevt från psykologen måste på något sätt grunda sig på missförstånd. Psykologen fick avvika från mötet efter en timme på grund av bland annat hög feber. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon inte var nöjd med svaret från psykologen och att hon därför skulle inkomma med skriftliga kommentarer som skulle bifogas avslutsskrivelsen. Då hon senare inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

**V1209-03793-54****Biverkningar efter en ECT-behandling**

En kvinna har fått biverkningar efter en ECT-behandling vid en psykiatrisk avdelning vid ett sjukhus. Hon undrar vilka möjligheter hon har för att gå vidare med sitt missnöje. Hon vill få ekonomisk ersättning för de biverkningar hon fått.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har en överenskommelse ingåtts om att kvinnan skulle inkomma med underskriven anmälan. Då hon senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

**V1209-03798-42****Nekad mediciner, ovänligt bemötande**

En man sökte vård på en akutmottagning då hans insulin och andra mediciner försvunnit. På akutmottagningen blev mannen nekad förskrivning och hänvisades istället till en beroendemottagning. Mannen upplevde sig avvisad istället för hänvisad då han inte har beroendeproblematik.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen vid akutmottagningen. Ingen journalanteckning finns noterat från det aktuella vårdtillfället. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

**V1209-03799-42****Fel läkemedelsdos förskriven, tillgänglighet**

En man förskrevs ögondroppar av ögonspecialist på ett akutsjukhus. Läkaren sa att produkten inte ingick i förmånen varför han skulle betala hela beloppet. Mannen kontrollerade detta och produkten ingick visst i förmånen. Läkaren förskrev ett recept. På apoteket framkom det att han endast fått behandling för en månad istället för ett år. Mannen har nu sökt läkaren på telefon och via epost men ingen återkommer.

Åtgärd: svar har inkommit från verksamhetschefen vid ögonkliniken. I svaret framkommer det att ansvarig läkare inte kände till regelverket kring förskrivningen av detta läkemedel. Mannen har erbjudits ett återbesök för uppföljning samt genomgång av medicineringen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter hörts av och framfört att han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas vid förvaltningen.

**V1209-03805-49****Lång väntan för operation, ingen information**

Patienten har väntat länge på operation. Varken patienten eller hans fru har fått information om grunden till den långa väntan, inte heller har de fått information om när operationen kan tänkas ske.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från bitr. chefläkare, verksamhetschef och överläkare. Mannen som är multisjuk och klassad som högriskpatient har avråtts från operation men han vill ha en ny protes oavsett riskerna. Utredning pågår med specialister inför operation. Han har varit på narkosbedömning och man planerar så fort han är medicinskt optimal att trots riskerna gå honom till mötes och försöka

protosoperera honom. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon är nöjd med svaren och att ärendet kan avslutat.

### **V1209-03807-49** **För tidig utskrivning**

Anmälaren led av lunginflammation. Akuten skrev ut henne efter knapp två dygn till hemmet med information om att hon skulle kallas till återbesök. Anmälaren blev dock inte bättre. Hon fick ångest och fördes med ambulans till akutsjukhuset. Där blev hon kvar i två veckor. Anmälaren som är funktionshindrad ifrågasätter förfarandet att så snabbt skriva ut en funktionshindrad som lider av lunginflammation och som bor ensam utan att kontakta kommunen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från bitr. chefläkare, verksamhetschef, överläkare och från leg läkare som samtliga beklagar att kvinnan känner att hon inte togs på allvar vid första besöket vilket lett till ökat lidande och ytterligare vård på sjukhuset. På akutavdelningen känner ansvarig att hon vill sända ärendet vidare i avidentifierat skick till enhetens omvårdnadsgrupp för att de ska ta upp denna viktiga händelse. Alla behöver repetera vikten av att samordna de olika resurserna med hemtjänst, vårdcentral med flera innan man skickar hem patienter. På medicinkliniken kommer ärendet att tas upp på klinikkonferens för diskussion om hur man bättre ska kunna tillgodose patienternas önskemål. Ärendet har fått läkare att reflektera över sättet man arbetar på samt diskutera hur man bäst ska kunna förebygga liknande. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

### **V1209-03810-53** **Komplikationer efter en operation**

En kvinna opererades för en skada i ryggslutet. Läkaren informerade kvinnan först efter operationen vad han tagit bort och att hon skulle bli bättre efter en månad. Ingen annan information gavs. Kvinnans besvär blev inte bättre utan tvärt om. Hon har nu haft svåra smärtor i över tre år och vill veta varför och varför man inte tagit ansvar för operationen om den var misslyckad.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrandet från en överläkare på aktuell klinik framkommer att den operation som gjordes på kvinnan inte längre utförs på kliniken. Operationsmetoden var ovanlig och den vetenskapliga grunden anses idag bräcklig. Indikationen var att linda anmälares svåra smärttillstånd men tyvärr blev inte patienten bättre utan tvärtom sämre. Vården beklagar djupt den situation som anmälaren är i men har tyvärr ingen behandling att erbjuda. Yttrandet är översänt till anmälaren som genom kurator på en smärtmottagning kontaktat patientnämndens förvaltning och meddelat att en skrivelse ska bifogas avslutsbrevet. Anmälan till LÖF är inskickad. Ärendet avslutas.

### **V1209-03815-52** **Bristande bemötande med mera**

En anmälare sökte sig till en akutmottagning på grund av en infektion efter ett skönhetsingrepp. Anmälaren kände sig kränkt av läkarens bemötande. Anmälaren har även tillskrivit sjukhuset.

Åtgärd: Patienten har inte hört av sig inom angiven tidsram vilket tolkas som att hon fått svar av sjukhuset och inte behöver förvaltningens hjälp. Ärendet avslutas.

**V1209-03822-50****Missad diagnos**

En kvinna som tidigare haft bröstcancer sökte upprepade gånger på vårdcentralen för smärtor i höfter och ländrygg. Kvinnan nekades röntgen med motiveringen att hon istället skulle få träffa en sjukgymnast. Då sjukgymnasten var uppbokad och sommaren inföll tog det tid att få en bedömning av sjukgymnast. Efter besöket hos sjukgymnasten bad kvinnan om att bli uppringd av läkaren, vilket inte skedde. Kvinnan sökte då akutmottagning på akutsjukhus som röntgade och skrev remiss till tidigare onkolog. Vården konstaterade cancer i ryggkotorna samt omkringliggande mjukdelar. Strålning påbörjades. Kvinnan ifrågasätter om det är rätt att låta en sjukgymnast bedöma behovet av vård.

Åtgärd: I yttrande från vården framkommer att kvinnan sökt 2-3 gånger per år senaste åren. Man tolkade besvären som felställning i ryggen och träning hos sjukgymnast var då adekvat. De beklagar att kvinnan drabbats av metastaser. Anmälaren som tagit del av yttrandet upplever att vårdcentralen borde ha tagit hennes smärtor på allvar och remitterat till röntgen i ett tidigare skede för att upptäcka metastaserna. Hon är besviken över att förloppet fördröjdes ytterligare, genom att hon var tvungen att träffa en sjukgymnast. Ärendet avslutas.

**V1209-03826-42****Nekas nytt läkemedel**

En man med MS diagnos medicinerar utan nämnvärd effekt. Mannen har önskemål om att få prova ett nytt läkemedel men mannens neurolog vill inte skriva ut denna medicin. Mannen önskar en förklaring till detta.

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

**V1209-03830-53****Läkare glömde skicka utlovad remiss**

En kvinna är missnöjd med att hennes husläkare inte skickade en remiss till en ortoped som han lovat. Kvinnan har besvär i sina händer, stickningar och värk. Då kvinna efter drygt en månad kontaktade vårdcentralen fick hon veta att läkaren glömde att skicka remissen vilket hon tycker är oförsvarligt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vården. I yttrande från verksamhetens chef beklagas dröjsmålet med en remiss till ortoped. Vårdcentralen har en i personalgruppen väl förankrade remissrutin men trots det hände detta misstag. En avvikelse har skrivits och problemets uppkomst har identifierats. Yttrandet har översänts till anmälaren som inte hörts av inom föreslagna tid varför patientnämndens förvaltning förutsätter att anmälarens frågor besvarats.

**V1209-03831-30****Läkare tar del av annan vårdgivares journal**

En man besökte en vårdcentral för undersökning av ett pekfinger. Läkaren började ställa frågor om hans arbete och var han får pengar ifrån. Läkaren uppgav vidare att hon såg att han hade uppsökt psykiatrin. Hon sa att hon behövde ta del av dessa uppgifter hos psykiatrin för att kunna hjälpa honom och önskade hans samtycke för

detta. Mannen gav dock inte sitt samtycke till detta då han anser att det som händer inom psykiatrin är mellan honom och psykiatrin och att ingen annan har med det att göra. Han anser att det är fel att läkaren har tagit del av hans uppgifter hos psykiatrin utan hans samtycke.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från behandlande läkare på vårdcentralen som uppgav att eftersom det var första besöket för mannen var det angeläget att kunna bilda sig en helhetsuppfattning och därför bad hon om att få ta del av tidigare journaler. Hon fick samtycke att göra detta och har även dokumenterat det i journalen. Eftersom besvär i rörelseapparaten, som mannen sökt för, inte sällan beror på arbetsrelaterade orsaker frågade hon även om hans yrke och sysselsättning. Det finns möjlighet för patienten att spärra journaler om han så önskar. Efter att anmälaren har tagit del av yttrandet har han anfört att han inte har gett sitt samtycke för läkaren att ta del av andra enheters journaler. Han kommer att lägga spärr på sin journal hos andra vårdenheter efter denna händelse.

### **V1209-03835-52**

#### **Nekas vård**

En liten flicka insjuknade med kliande utslag på hela kroppen. Hennes faster beställde en tid vid en närakut. Flickan är asylsökande hon har ett LMA kort som gått ut en vecka tidigare och trots att barn har rätt till vård och att fastern lovade att inom några dagar visa upp förlängt LMA kort som låg klart på migrationsverket ansåg mottagningens sköterskor besöket skulle kosta 1 750 kronor.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som verkligen beklagar händelsen. Man kan inte neka vård oavsett om flickans LMA-kort har gått ut eller inte. Dessutom hade hon en bokad tid och i den bästa av världar borde man ha frågat om hon hade LMA eller EU-kort. Ansvarig är tacksam för anmälan som ger ytterligare möjlighet att se över rutiner och riktlinjer för en säker och god vård. Ärendet kommer att diskuteras på arbetsplatsmöte, i samverkan och även enskilt med de medarbetare det berör. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

### **V1209-03839-54**

#### **Psykiatrin glömde ta hand om hunden vid tvångsvård**

En kvinna har synpunkter på en psykiatrisk akutenhet som glömde att ta hand om hennes husdjur när man skulle tvångshämta henne. Hon kräver skadestånd för detta.

Åtgärd: Anmälaren har skriftligen ombetts att ta kontakt med handläggare. Då hon senare inte avhört inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

### **V1209-03843-58**

#### **Brister i utredning på vårdcentralen**

En kvinna framför att hon önskar anmäla en vårdcentral då de inte haft en helhetssyn och därför inte utrett hennes besvär. Kvinnan sökte vård ett flertal gånger på grund av bland annat smärtor, feber, svettningar men utredning gjordes inte. Nu har läkare upptäckt att hon har ett lymfom.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen som beklagar patientens upplevelse. Av yttrandet framkommer att patienten varit på

mottagningen ett flertal gånger men att det enligt patientjournalen inte varit fråga om besvär med smärtor eller svettningar. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas hos PaNf.

#### **V1209-03848-54**

##### **Fick annan persons journal**

En kvinna fick journaler sända med rekommenderad post från en psykiatrisk specialistmottagning. Det visade sig att mottagningen hade av misstag skickat en annan patients journal. Kvinnan misstänkte att hennes egen journal troligtvis var på väg till den andra patienten. Hon har haft några sömnlösa nätter på grund av misstaget. Hon har inte fått något stöd från mottagningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sektionsledare för avdelningsservice. Kopia av kvinnans journal lades i kuvert med namn och adress samt att man angav att brevet skulle rekommenderas. Brevet hämtades av internposten. När kvinnan ringde och berättade att hon fått rekommenderat brev med annan patients journal kontaktades internposten för att utreda vad som hänt. Numera lämnas all post för rekommendation till vaktmästare och de har troligen förväxlat de två kuvertens adresser, då de rekommenderade/registrerade försändelse-ID på de två kuverten. Avvikelse har skrivits och svar från avdelningsservice har inkommit. Där framgår det att man aktuell dag hade fyra brev som skulle rekommenderas och av misstag förväxlades två av dessa brev. Ansvarig ser allvarligt på det inträffade. Alla inblandade är informerade och man kommer att gå igenom och se över sina rutiner. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

#### **V1209-03861-53**

##### **Komplikationer efter strålning**

Cancersjuk kvinna behandlades med strålning. Efter halva behandlingstiden kände sig kvinnan febrig vilket hon nämnde för sin sköterska som sa att det inte hängde i hop med strålningen. Ingen tempkontroll eller blodprover togs. Efter hela behandlingsperioden vid ett läkarbesök hade kvinnan hög feber och avvikande svar på blodprover. Kvinnan undrar varför man inte har bättre uppföljning av under strålningsperioden.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vården. I yttrande från medicinskt ansvarig överläkare och verksamhetschef vid aktuell verksamhet framkommer att den strålning anmälaren fick låg värde inom den fastställda toleransnivån och ger endast i sällsynta fall upphov till komplikationer. Genomförandet av strålningen var korrekt och har också kunnat eftergranskas. Orsaken till uppkomsten av strålreaktioner kan enligt yttrandet vara att en patient är särskilt känslig vilket inte kan förutsägas. Yttrandet är översänt till anmälaren som i kontakt med patientnämndens förvaltning meddelat att hon önskar sitt ärende avslutat med kommentarer i avslutsbrevet. Ärendet är anmält till LÖF och Socialstyrelsen.

#### **V1209-03867-58**

##### **Brister i utredning/provtagning**

En mamma framför synpunkter för sonens räkning gällande brister i utredning på vårdcentralen. Sonen sökte vård på grund av magsmärtor och blod i avföringen, ingen undersökning gjordes. Sex månader senare sökte han vård igen på vårdcentralen, prover togs som han inte fått svar på ännu. Då han inte förbättrades

sökte han akut vård på ett sjukhus och blev inlagd direkt. Anmälaren ifrågasätter vårdcentralens bedömning av sonens besvär.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare som har gått igenom patientjournalen och redogör för de besök som patienten haft på mottagningen. Av yttrandena framgår att patienten sökt vård på mottagningen för andra besvär, samt att när patienten sökte vård för magsmärtor och blod i avföringen så togs det prover och det konstaterades blod i avföringen. Patienten fick svar brevledes och uppmanades att boka ny tid. Anmälaren inkom med genmäle där hon framförde att hon ansåg det oansvarigt av vårdcentralen att skicka hem en patient för att boka en ny tid. Medicinskt ansvarig läkare inkom med kompletterande yttrande där det framkom att patienten fick ett brev hemskickat med uppmaning att boka ny läkartid för uppföljning men av oklar anledning så blev inget besök bokad. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon accepterat svaret.

### **V1209-03878-52**

#### **Bristande kontinuitet + information**

En kvinna klagar över att hon inte fått tillräckligt med information och uppföljning i samband med att hon insjuknade i cancer.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Kvinnan remitterades till kliniken under diagnos troligen njurcancer. Vid konferens gick man igenom alla röntgenbilder och bedömningen var att det inte fanns någon klar misstanke om primär njurcancer utan misstankarna riktades mot en tuberkulosinfektion. Kvinnan återremitterades till hemsjukhuset för fortsatt utredning. Ansvarig beklagar att kvinnan inte fick samtal från en urologläkare angående bedömningen vid tumörkonferensen, vilket för henne hade medfört helt nya besked. Man tar till sig av anmälares kritik och kommer att använda hennes synpunkter i sitt förbättringsarbete. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

### **V1209-03885-53**

#### **Frisk äggstock opererades bort**

En kvinna opererades och inte förrän vid utskrivningssamtalet informerades hon om att man tagit bort mer än som var planerat. En frisk äggstock hade tagits bort utan att en rimlig förklaring gavs.

Åtgärd: Handläggning pågår.

### **V1209-03905-58**

#### **Otrevligt bemötande, lång väntetid på akuten**

En kvinna framför att hon blivit otrevligt bemött av läkare på en akutmottagning på ett sjukhus samt att det varit lång väntetid till undersökning. Kvinnan blev remitterad till akutmottagningen av sin husläkare för en ultraljudsundersökning. Kvinnan hade magsmärtor som inte ville ge med sig. Läkaren på akutmottagningen var nonchalant och pratade över huvudet på kvinnan. Hon fick vänta i åtta timmar på akutmottagningen och åkte hem utan att få undersökningen utförd. Dagen efter blev hon kallad till undersökning och efter detta hänvisad till akutmottagningen igen. Där fick hon vänta i 13 timmar. Anmälaren ifrågasätter sjukvårdens prioriteringar.

Åtgärd: Svar har inkommit från biträdande chefläkare, verksamhetschef akutkliniken, överläkare och verksamhetschef kirurg- och urologkliniken som alla beklagar patientens upplevelse samt läkarens bemötande. Av yttrandena framgår en redogörelse för händelseförloppet och de bedömningar som gjordes, samt att berörd läkare kommer att kontaktas för diskussion gällande bemötandet. Patienten är även välkommen att kontakta kirurgmottagningen på sjukhuset för att boka en tid hos en erfaren läkare. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inkommit med genmäle som bifogas avslutsskrivelsen till sjukhuset. Ärendet avslutas hos PaNf.

#### **V1209-03915-57**

##### **Brister i hantering av sjukintyg**

En kvinna med ett flertal diagnoser och en långvarig sjukskrivning bakom sig besökte sin nye distriktsläkare. De diskuterade igenom kvinnans hela sjukdomsbild. Anmälaren önskade bli remitterad för utredning av nytillkomna besvär, något som läkaren motsatte sig. Då kvinnan senare fick sjukintyget visade det sig att sjukintyget inte var skrivet som hon och läkaren kommit överens om. Kvinnan är arg och besviken och anser att hon blivit illa bemött och nonchalerad.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientansvarig läkare som mycket noggrant beskrev handläggningen av anmälarens ärende hos honom. Han menade att den skett helt enligt de riktlinjer som vårdcentralen och landstinget har. Läkaren medgav dock att han missuppfattade ett datum som anmälaren angav och sjukskrev kvinnan kortare än han avsåg. Anmälarens och läkarens beskrivning skiljde sig på ett flertal punkter. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

#### **V1209-03943-50**

##### **Synpunkter på avgifter**

En kvinna framför synpunkter för makens räkning gällande utprovning av hörapparat. Maken fick vid besöket informationen att den billigare hörapparaten bara var skräp och att det han behövde var en hörapparat för 11 000 kronor. Kvinnan som var med vid besöket ifrågasätter detta då hon själv har landstingets hörapparat som hon tycker är bra.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från bitr. verksamhetschef. Utifrån behov som framkommer under samtal informerar audionomen om de olika valmöjligheter som finns samt presenterar de olika produkter som finns att tillgå antingen via Fritt Val alternativt via det upphandlade sortimentet som SLL tillhandahåller. Mannen fick information om vad de olika alternativen innebar, dels gällande ekonomisk skillnad beroende på val av hörapparat men också avseende köpevillkor. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon anser att man inte bemött hennes frågor, utan skriver vad man ska göra. Ärendet avslutat då maken/patienter så önskar.

#### **V1209-03974-54**

##### **Vill ha samtalsterapi och journaluppgifter**

En mor vill att hennes son som är tvångsvårdad ska få samtalsterapi samt ta del av sina journaluppgifter.



Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

#### **V1209-03982-57**

##### **Otrevligt bemött av läkare**

En kvinna blev otrevligt bemött då hon träffade läkare på akutsjukhuset. Läkaren och kvinnan kom överens om remisser till andra specialister. Det visade sig sedan att läkaren inte sände några remisser. Kvinnan är missnöjd eftersom det innebär att hon fick vänta extra länge på specialistbesök.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientansvarig läkare som djupt beklagade att han glömde bort att sända utlovade remisser. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

#### **V1209-03985-44**

##### **Brister i omvårdnad**

En anhörig beskriver hur vårdpersonal tar tag i mormoderns brutna axel i olika sammanhang vilket gör oerhört ont. Axeln är inte fixerad då man ansett att den äldre kvinnan ligger stilla i sin säng och frakturen var stadig. Den anhöriga anser att vårdpersonalen måste vara informerad om patienternas skador innan de börjar sitt omvårdnadsarbete..

Åtgärd: Epost för kontakt skickat. Anmälaren har inte återkommit och ärendet avslutas.

#### **V1209-04005-50**

##### **Komplikationer efter operation av fot**

En man fick sin fotled opererad för tre år sedan. Mannen väntar nu på en fjärde operation av samma fot. Han har under tiden varit sjukskriven. Mannen menar att en enda operation borde ha räckt. Mannen önskar ersättning.

Åtgärd: Hänvisar mannen till patientförsäkringen LÖF.

#### **V1209-04012-42**

##### **Utebliven och fördröjd smärtlindring, omvårdnad**

En man opererades för tarmcancer vid en kirurgisk klinik på ett akutsjukhus. Efter operationen gavs smärtlindring i en slang i ryggmärgskanalen. Efter några dagar hjälpte inte bedövningen, endast ena låret var bedövat. Förklaringen till händelsen var att sköterskan hade klippt av slangen. Smärtorna blev outhärdliga men det dröjde 1,5 dygn innan han fick fullständig smärtlindring. Förklaringen till det var att avdelningen inte lyckades komma i kontakt med någon läkare för ordination. Vid ett tillfälle ringde mannen på klockan i 45 minuter innan någon kom till honom.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och chefsjuksköterskan. I bifogad avvikelserapport och händelseanalys gällande den avklippta slangen till smärtpumpen. Händelsen bedömdes bero på den mänskliga faktorn. Orsaken till lång väntan på ordination bedömdes bero på prioriteringar och den långa väntan för mannen när han hade ringt på klockan är inte kommenterad då det inte fanns

journalfört. Mannen har tagit del av svaren och därefter hörts av och framfört att han inte är nöjd men hoppas ändå att anmälan skall leda till förbättringar. Ärendet avslutat enligt överenskommelse.

**V1209-04036-42****Fel medicin, ersättning**

En kvinna opererades för gastric by pass. Inför operationen gavs antibiotika trots att hon sa att hon inte tålde antibiotika. Kvinnan sövdes och efter operationen var hon svullen i hela kroppen. Hon hade fått en allergisk reaktion. Efter operationen tillstötte blödning och hon omopererades två gånger. Kvinnan är laktosintolerant men ingen laktosfri kost fanns beställ.

Åtgärd: Ärenden överlämnas enligt anmälares önskemål till Socialstyrelsen, Enskildas klagomål för handläggning. Ärendet avslutas vid patientnämndens förvaltning.

**V1209-04037-30****Får inte teckentolk**

Anmälares har inte fått teckentolk till en föreläsning.

Åtgärd: Anmälares önskar inte att yttrande ska inhämtas så ärendet avslutas efter registrering.

**V1209-04041-44****Dålig information**

En kvinna med svår lungsjukdom och med behov av syrgas kontinuerligt flyttades till ett äldreboende under en sjukdomsperiod. Hon vill nu flytta till sitt eget hem igen men vägras detta utan att ha fått helt klara besked om orsaken. Skall under nästa vecka träffa en kurator.

Åtgärd: Anmälares har inte återkommit efter att ha sökts på telefon och ärendet avslutas i befintligt skick.

**V1209-04051-44****Dåligt bemötande på vårdcentral**

En pappa beskriver svårigheter i kontakten med vårdcentralen då det gäller dotterns vård.

Åtgärd: Informerar om PaN, PaNf:s handläggning och PUL. Vill ha ärendet registrerat för statistik. Ärendet avslutas.

**V1209-04052-54****Fick inte sin medicin i tid samt blev ej trodd**

En kvinna berättade vid inläggning på en psykiatrisk avdelning om vilka mediciner hon hade. Sedan fick hon en astmaattack, andnöd och panik som gjorde att hon hade kraftiga arm- och benrörelser. Personalen trodde att hon spelade och bad henne att lugna ner sig. Det tog lång tid för personalen att skaffa de adekvata preparaten som efteråt dessutom visade sig vara felaktiga.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefssjuksköterska som djupt beklagar det bemötande som kvinnan anser att hon fått under vårdtiden. Som åtgärd har man haft flera samtal och ska återuppta en utbildning angående bemötande och hur man ska undvika hot och våld. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon är missnöjd med svaret och att hon vill att det ska framgå i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

**V1209-04054-54**  
**Vill att maken remitteras till psykiatri**

En kvinna är kritisk till en beroendemottagning som inte har remitterat hennes make till den psykiatriska vården.

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

**V1209-04062-54**  
**Har betalat för mycket innan hon fick frikort**

En kvinna har betalat för mycket innan hon fick frikort vid en psykiatrisk specialistmottagning. Hon har kontaktat mottagningen och fyllt i blanketter för mer än ett år sedan. Har dock inte fått några pengar tillbaka.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1209-04063-57**  
**Komplikationer efter höftoperation**

En kvinna genomgick en höftplastik och under operationen skadades en nerv. Efter en tid hoppade proteserna ur led och kvinnan tvingades till omoperation. Nu har kvinnan i ett års tid haft smärtor när hon står och går längre sträckor vilket gör det omöjligt att återgå i arbete. Kvinnan önskar en förklaring till varför hon skadades under operationen och om man kan göra något för att hjälpa henne.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren som meddelade att anmälaren remitterats till annan ortoped. Han bad kvinnan att personligen reda ut frågorna vid besöket hos den nya ortopeden. Anmälaren har fått journalkopior och avser att boka ett besök hos ortopeden och ta med en vän för att få svar på alla frågor. Ärendet avslutas.

**V1209-04067-53**  
**Fel diagnos, fel behandling**

En kvinna med svåra ryggsmärtor besökte akuten vid ett akutsjukhus. Läkare misstänkte gallbesvär trots att man noterar skador i ryggen. Skickas hem med behandling för gallbesvär. När kvinnan kom tillbaka vid ett senare tillfälle erbjuds hon morfin och hon informeras om att man inte kunde göra något mer för henne. Remisshanteringen på kliniken var också bristfällig samt bemötandet från delar av personalen. Kvinnan ifrågasätter den bristfälliga utredningen.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrandet från verksamhetens chef framkommer en utförlig beskrivning av verksamhetens uppdrag och medicinska

ställningstaganden relaterade till anmälarens besvär. Yttrandet är översänt till anmälaren som inkommit med en skrivelse som hon önskar ska bifogas avslutsbrev till vården. Ärendet avslutas.

### **V1209-04069-53** **Bristande utredning vid MVC**

En kvinna ifrågasätter att vid en mödravårdcentral hennes smärtor diagnostiserades utan utredning som ischias, vilket visade sig vara fel. Klagomål framförs även på att kvinnan vid två återbesök klagade på svåra smärtor. Inte heller då gjordes någon utredning utan man informerade kvinnan att allt såg bra ut och att hon inte borde ha så ont.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från mödravårdcentralens verksamhetschef beklagar hon det inträffade och det lidande och smärta som anmälaren upplevt. I journalanteckningar finns inget dokumenterat om värk i kroppen. Vid de kontakter som är dokumenterade har besvär handlat om andra problem. Om anmälaren besökt mottagningen vid ytterligare något tillfälle som då inte dokumenterades beklagas detta. Yttrandet har översänts till anmälaren som i kontakt med patientnämndens förvaltning meddelat att hon önskar avsluta ärendet med att en skrivelse bifogas avslutsbrev till vården.

### **V1209-04073-44** **Dåligt bemötande**

En kvinna som skulle läggas in för operation fick flera läkarkontakter som medförde motsägelsefull eller felaktig information. En undersökning genomfördes som gjorde henne illa, fysiskt och psykiskt.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef, överläkare samt bitr. chefläkare. Händelseförloppet i samband med inskrivning för operation hade genomförts felaktigt och beklagades. Studenter under utbildning var en nödvändighet men det krävdes också handledning och dialog med inblandade parter så att inte missförstånd uppstod. Sammantaget borde den negativa upplevelsen kunnat undvikas. Anmälaren erbjöds kompletterande samtal om behov kvarstod. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

### **V1209-04085-54** **Fick biverkningar av för hög läkemedelsdos**

En kvinna som blev tvångsvårdad vid en socialpsykiatrisk enhet anser att en läkare har tvingat henne till att ha felaktigt preparat som medförde att hon fortfarande har skakningar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig överläkare som beklagar kvinnans upplevelse av att bli behandlad som brottsling. Han försäkrar att man inte kan få allvarliga biverkningar av den låga dos av det preparat som kvinnan fått under en ganska kort tid. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1209-04086-54****Dålig tillgänglighet vid äldrepsykiatri**

En kvinna har försökt flera gånger att ringa en äldrepsykiatrisk mottagning utan att lyckas komma fram.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren har hon meddelat att hon fått kontakt med mottagningen och problemet är löst. Ärendet avslutat.

**V1209-04106-58****Oturevligt bemötande, utebliven behandling**

En kvinna framför synpunkter på oturevligt bemötande samt utebliven behandling på sin vårdcentral. Läkaren är nonchalant och oförstående och kvinnan får inte den behandling som ansetts som nödvändig efter utredning. Anmälaren ifrågasätter läkarens bedömning och bemötande och har nu bytt vårdcentral för att få behandling.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare på mottagningen som beklagar patientens upplevelse samt att det blivit ett missförstånd gällande behandling. Av yttrandet framkommer att läkaren varit i kontakt med patienten per telefon och haft en diskussion kring händelsen. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hört av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

**V1209-04108-58****Brister i tillgänglighet och diagnos**

En kvinna framför synpunkter för anhörigs räkning. Sonen sökte vård ett flertal gånger på vårdcentralen på grund av hosta och andningsbesvär, undersökningar gjordes och han fick medicin för astma. Då han hostade blod sökte han vård igen på vårdcentralen där läkarna menade att hans symptom inte var typiska för astma men att man inte visste vad han led av. Vid planerad lungundersökning blev han remitterad till sjukhus och det visade sig att han hade en lungcancer med kraftigt nedsatt lungkapacitet. Anmälaren har skrivit ett brev till vårdcentralen men inte fått något svar.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen som beklagar att han inte svarat på anmälares brev. Av yttrandet framkommer en redogörelse för händelseförloppet och de bedömningar och undersökningar som gjorts. Ärendet har tagits upp till diskussion på ett läkarmöte, och verksamhetschefen önskar även diskutera det hela med röntgenläkare och de behandlande läkarna (som bäge har slutat på mottagningen). Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet inkom med brev där hon framför att hon är nöjd med svaret, samt att hon finner det angeläget att behandlande läkare kontaktas. Hon framför även att hon är nöjd med handläggning hos patientnämndens förvaltning. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

**V1209-04110-58****Får inte svar på blodprov**

En kvinna ringer för sin dotters räkning gällande uteblivna provsvar. Läkaren vägrar lämna ut provsvaren utan menar att dottern måste komma till kliniken för besök för att få ta del av svaren. Dottern har skrivit brev till kliniken där hon önskar kopia av

blodprovsvaren samt journalanteckningen men har inte fått något svar. Anmälaren ifrågasätter starkt läkarens förfarande.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare på kliniken som refererar till brev han skrivit till patienten som bifogas som yttrande. Av brevet framgår att läkaren önskade att patienten skulle återkomma dagen efter läkarbesöket för provtagning men att anmälaren insisterat på att provtagning skulle ske omedelbart. Läkaren ordinerade då prover med förbehållet att provsvar och förklaring av resultaten skulle ges vid nytt besök på kliniken 10 dagar senare. Läkaren anser att detta avtal fortfarande gäller. Handläggare på förvaltningen kontaktade kliniken för klagande av patientens rättighet att ta del av sin patientjournal, vilket resulterade i att anmälaren och patienten fått tillgång till kopior av provsvaren. Ärendet avslutas hos PaNf.

### **V1210-04127-28** **Ofullständig information m.m.**

En man har synpunkter på att han fått bristfällig information från sin behandlande tandläkare och att det finns felaktigheter i hans journaler. Mannen har även synpunkter på att klinikchefen inte erbjuder honom en ny tandläkare som han begärt.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från berörd klinikchef. Klinikchefen har arbetat med att reda ut mannens klagomål och att klargöra ärendet för behandlande tandläkare. Efter det skulle mannen erbjudas tid hos annan behandlare enligt önskemål. Ansvarig har velat ha en verbal dialog med mannen, vilket är gängse praxis vid klagomål till kliniken. Klinikchef och behandlande tandläkare ber mannen om ursäkt för det han anser vara olämplig hantering. Man kommer att arbeta för och förbättra kommunikationen om undersökningsfynd till patienter. Mannen är välkommen att bli uppsatt hos annan tandläkare på kliniken. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

### **V1210-04134-54** **Kränkande bemötande**

En kvinna har synpunkter på en mentalskötares kränkande bemötande vid en socialpsykiatrisk enhet. Mentalskötaren har ljugit om att kvinnan hade fått samtalsstöd. Det tog sex månader innan hon fick ta del av sina journaluppgifter.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig överläkare. Kvinnan har tidigare haft kontakt med enheten och de två personer som hon namngivit har slutat för med än fyra år sedan. De är inte kvar i organisationen och kan därför inte tillfrågas. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd med svaret. Hon har för avsikt att ta kontakt med Socialstyrelsen gällande ändring i journal. Ärendet avslutat.

### **V1210-04153-58** **Lång väntetid för undersökning och operation**

En man framför synpunkter på lång väntetid för att få komma till specialist på ett akutsjukhus. Mannen remitterades till sjukhuset på grund av ett bråck, fick tid till läkaren tre månader senare. Vid besöket informerades han om att han skulle få

vänta fram till i december innan han kunde få en operation utförd. Anmälaren ifrågasätter att det ska ta sex månader att få hjälp då han har värk.

Åtgärd: Svar har inkommit från enhetschefen på mottagningen. Av yttrandet framgår remisshanteringsrutinerna gällande information till patient, remittent och även gällande vårdgarantikansliet. Då anmälaren, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

#### **V1210-04164-49** **ID-kortet försvann**

Anmälaren insjuknade och fördes med ambulans till akuten. Senare visade det sig att hennes id-kort försvunnit.

Åtgärd: PaNf tillskrev vårdgivaren, begärde yttrande om händelsen. Trots påminnelse inkom inte yttrande. Då anmälaren skaffat nytt ID-kort önskade hon att ärendet skulle avslutas i befintligt skick. Ärendet avslutas.

#### **V1210-04166-54** **Krav på personligt besök vid spärrning av journal**

En kvinna som begärde att få spärra sina journaluppgifter vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning fick som krav att avlägga ett personligt besök på mottagningen. Hon måste avsätta en halv dag för att åka till kliniken.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

#### **V1210-04168-34** **Fick ingen hjälp från psykiatrin**

En kvinna har synpunkter på nekad behandling och bristfällig läkarkontinuitet samt uppföljning av medicinering. Hon är också missnöjd med läkartillgänglighet och bristande vårdplanering.

Åtgärd: Trots upprepade påminnelser har anmälaren inte hörts av. Ärendet avslutas.

#### **V1210-04180-52** **Bristande bemötande**

En kvinna klagar på bristande bemötande av sin husläkare. Kvinnan har även problem med att få intyg.

Åtgärd: Erbjuder anmälaren att kontakta verksamhetschefen. Denne lovar att prata med berörd läkare. Anmälaren har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

**V1210-04184-53****Bristande info om läkemedel med mera**

En kvinna som vårdades vid ett akutsjukhus i samband med ett missfall framför flera synpunkter på vården. Bland annat bristande information, delaktighet, logistik och omvårdnad. Kvinnan skickades hem med läkemedel som hon inte visste konsekvensen av och vilka biverkningar läkemedlet kunde ge.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vården. I yttrandet från biträdande chefläkare, överläkare samt verksamhetens chef framgår att man beklagar och har förståelser för att anmälaren vill framföra sina synpunkter på den bristande information och allt obehag som hon upplevde i sina kontakter med vården i samband med ett missfall. På grund av hög arbetsbelastning fick inte anmälaren tillgång till den behandling som först utlovades. De läkemedel som användes är väl beprövade men man beklagar att inte anmälaren informerades om biverkningar de eventuellt kan ge. Yttrandet är översänt till anmälaren som inte hörts av inom föreslagen tid varför patientnämndens förvaltning förutsätter att anmälarens frågor och synpunkter har besvarats.

**V1210-04186-53****Missnöjd med gynekologisk bedömning**

En kvinna besökte gynekologisk akutmottagning och anser att läkaren gjorde fel medicinsk bedömning.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte hörts av inom föreslagen tid.

**V1210-04187-54****Läkare ignorerat att delge anmälaren sin journal**

En man har under en lång tid förgäves begärt av en läkare vid en psykiatrisk specialistmottagning att få ta del av sina journaluppgifter.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som initialt inte insett att mannen förväntat sig få kopior av sin journal relativt snabbt. Mannen kommer att kontaktas för besked om att kopior av journal finns att hämta. Läkaren planera att skicka brev till mannen med en ursäkt för tidsfördröjningen men också med tid för läkarbesök och erbjudande om att svara på frågor som eventuellt uppstått när anmälaren har läst sin journal. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han fått sin journal men att läkaren skrivit felaktiga saker där. Han har informerats om Socialstyrelsen om han vill ansöka om ändring i journalen. Ärendet avslutat.

**V1210-04191-53****Missad diagnos**

En kvinna påtalade vid fyra tillfällen för läkare att hon var orolig över att hon hade en infekterad knöl på halsen. Ingen undersökning gjordes och inga prover togs. Den enda information hon fick var att det inte var något farligt och att det skulle gå bort med behandling med spritkompress. Hela tiden växte knölen och när man tillslut opererade bort knölen visade det sig att det var en cancertumör. Kvinnan vill att vården ska lära sig av händelsen.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrandet från överläkare/professor vid verksamheten framkommer att en fördröjning skett när det gäller



diagnostiseringen av en hudcancer. Omständigheterna komplicerades av att patientens övriga sjukdomar ofta medför långdragna infektioner varför misstanke om malignitet inte omedelbart uppkom. Fördröjningen beklagas och kommer att diskuteras med klinikens samtliga läkare och specifikt med berörda läkare. Yttrandet har översänts till anmälaren som inte hörts av inom föreslagen tid varför patientnämndens förvaltning förutsätter att anmälaren fått sina frågor besvarade. Ärendet avslutas.

#### **V1210-04196-42** **Felmedicinerad, bemötande**

En äldre kvinna med svåra smärtor på grund av muskelinflammation i bröstkorgen ordinerades läkemedel som enligt bipacksedeln inte var lämpliga i kombination med kvinnans tidigare sjukdomar och ålder. Då kvinnan kontaktade sin läkare vägrade denna att ordinera annat smärtstillande läkemedel. Anmälaren har skrivit till enhetsansvarig på vårdcentralen men inte fått svar.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och en förklaring ges till kvinnans medicinska hälsotillstånd vid läkarbesöket och den läkemedelsbehandling som ordinerades. Medicineringen bedömdes inte innebära någon försämring av kvinnans tidigare hjärtsjukdom. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter inkommit med skriftliga synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

#### **V1210-04197-58** **Blivit nekad sjukintyg, brister i bemötandet**

En kvinna framför synpunkter på att hon blivit nekad sjukintyg samt otrevligt bemött av läkare på vårdcentralen. Kvinnans ordinarie husläkare är inte där för tillfället och kvinnan var till annan läkare på vårdcentralen på grund av smärtor i ena benet och foten. Han menade på att det inte var hans uppgift utan att ortopederna skulle sköta detta samt att han inte hade tillräckligt underlag för sjukskrivning. Vid kontakt med ortopederna menade de att det var husläkarens uppgift och skickade journalkopior till läkaren som ändå vägrade att sjukskriva kvinnan längre än en vecka. Anmälaren ifrågasätter förfarandet.

Åtgärd: Svar har inkommit från tillförordnad verksamhetschef samt berörd läkare på vårdcentralen. Berörd läkare beklagar patientens upplevelse men anser att han handlagt ärendet korrekt och rekommenderat patienten att vända sig till annan kollega för fortsatt handläggning då hon inte var nöjd. Av yttrandet från tillförordnad verksamhetschef framkommer att patienten träffat honom och den ordinarie husläkaren och gått igenom händelseförloppet. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet hörts av och meddelat att hon inte önskar gå vidare i ärendet. Ärendet avslutas hos PaNf.

#### **V1210-04201-42** **Läkemedelsbiverkan, inte lyssnad till**

En kvinna har medicinerats mot benskörhet under flera år med medicin hon inte tålde. Läkaren vägrade byta preparat. Kvinnan bytte vårdcentral och den nya läkaren avslutade all medicinering. Hon har också medicinerats mot högt blodtryck, vilket hon inte hade. Läkaren bedömde att hon hade fönstertittarsjukan utan att undersöka detta. En mätning av venerna i benen visade att hon inte hade den diagnosen. Flera provsvar har hon inte fått besked om.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare. I svaret framkommer en medicinsk förklaring till handläggningen av kvinnans gångsvårigheter och den övriga medicineringen som givits. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört önskan om fortsatt handläggning på Socialstyrelsen, Enskildas klagomål. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

#### **V1210-04205-54**

##### **Läkare har läst journal från annan vårdgivare**

En man har synpunkter på en läkare vid en psykiatrisk mottagning som har gått in och läst hans journal skriven av en annan vårdgivare. När han undrade varför läkaren har gjort detta skrek hon och sa att hon kunde göra som hon ville.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

#### **V1210-04207-54**

##### **Lång väntetid på behandling och nekad journal**

En far är kritisk till att behandlingen av hans vuxna son vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har tagit för lång tid. Han har bett att få ta del av hans journaluppgifter men nekats detta.

Åtgärd: Information om PaN/PaNf och PuL lämnad. PaNf kontaktar fadern och kommer överens om att han kontaktar mottagningschefen och framför sina önskemål och återkommer med en skrivelse till PaNf. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

#### **V1210-04208-54**

##### **Får inte vända sig till psykiatrisk mottagning**

En kvinna som känner sig ensam och isolerad anser att hon inte fått den vård hon har behövt vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Kvinnan har sedan en längre tid haft kontakt med enheten på grund av psykossjukdom. Hon har under den tiden haft kontakt med såväl sjuksköterska som läkare och hon har erbjudits medicinering men tackat nej. Kvinnan har fått en ny kontaktperson och har erbjudits kontakt med psykolog. Hembesök planeras då kvinnan får träffa sin nya kontaktperson. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon är missnöjd med vad som står i yttrandet och hon har för avsikt att besöka läkaren och diskutera detta. Ärendet avslutat.

#### **V1210-04221-49**

##### **ID-handling försvann under ambulanstransport?**

Anmälaren blev under medvetslöshet transporterad till akutsjukhus. Anmälaren vet inte om identitetshandlingen försvann under ambulanstransporten eller hos vårdgivaren.

Åtgärd: PaNf inhämtade yttrande från ambulansföretaget. Ambulansföretaget redogjorde för sin efterforskning som visade att ID-kortet överlämnats på

akutmottagningen. Då anmälaren skaffat nytt ID-kort önskade hon att ärendet skulle avslutas i befintligt skick. Ärendet avslutas.

**V1210-04224-42****Bemötande, nekad medicinering**

En kvinna med cancersjukdom upplevde ett ovänligt och o empatiskt bemötande av husläkaren i samband med ett besked av lungröntgen. Senare visade det sig att den diagnos läkaren gav var fel. Kvinnan nekades även smärtstillande läkemedel vilket hon medicineras med på grund av grundsjukdomen. Läkaren insinuerade missbruk och nekade recept.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare där det framkommer att bedömningen är att kvinnan har ett tablettmissbruk. Läkaren ber om ursäkt om kvinnan upplevde bemötandet argt och bestämt. Vidare ges en medicinsk förklaring till tidigare diagnoser och övrig vård. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inkommit med skriftliga synpunkter vilka bifogas avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

**V1210-04228-58****Felaktig diagnos och brister i bemötandet**

En kvinna framför synpunkter på att en hudläkare inte tagit hennes besvär på allvar och inte bemött henne på ett respektfullt sätt. Kvinnan besväras sedan en längre tid av kliande hudutslag.

Åtgärd: Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte inkommit med underskrift i ärendet avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1210-04232-58****Brister i provtagningen och informationen**

En man framför synpunkter på brister i provtagningen och informationen i samband med detta på en specialistmottagning på ett sjukhus. Provsvar har tappats bort, det har varit brister i informationen vilka prover som ska tas och varför. Bilder som tagits för att dokumentera sjukdomsförloppet finns inte tillgängliga längre i patientens journal. Allt detta har orsakat anmälaren oro och ångest.

Åtgärd: Svar har inkommit från biträdande chefläkare, verksamhetschef och behandlande läkare beklagar patientens upplevelse. Av yttrandet framgår patientens kontakt med mottagningen och de bedömningar som gjordes. Behandlande läkare framför även att mottagningen lagt ned mycket möda på att försöka tillgodose patientens behov. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inkommit med genmäle då han ansåg att det fanns direkta felaktigheter i yttrandet. Han önskar dock inte att genmälet skickas till sjukhuset, ärendet avslutas i befintligt skick.

**V1210-04233-54****Brister i samverkan med anhöriga vid psykiatri**

En man har synpunkter på att hans självmordsbenägna vän har blivit utskriven från en psykiatrisk avdelning utan anhörigas närvaro.

Åtgärd: Informerar om PaNf och PUL. Informerar även om vad som gäller vid utskrivning. Anmälaren är nöjd med kommunikationen med PaNf och vill avvakta med att inkomma med en skrivelse. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet.

**V1210-04237-53**  
**Bristande cancervård**

En kvinna med fleråriga besvär från mage och tarm är missnöjd med den vård hon fick innan och i samband med en operation.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick i överenskommelse med anmälaren.

**V1210-04241-49**  
**Felaktig diagnos**

Anmälaren besökte sin vårdcentral med misstanke om halsfluss. Läkaren uppgav att det inte var halsfluss. Eftersom anmälaren inte blev bättre besökte han vårdcentralen på nytt men fick då samma svar. Han gjorde ytterligare ett besök, nu på en akuttid och fick då diagnosen halsfluss.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Man kan inte förutse det snabba sjukdomsförloppet som dessvärre drabbat mannen. Vid de två första besöken hade inga laboratoriesvar indikerat halsfluss. Tros detta hade behandling påbörjats med utgångspunkt från befarad halsfluss med förhöjda CRP-värden. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas. Han vill att det i avslutsskrivelsen ska framgå att han kommer att avsluta sin egen och familjens kontakt med berörd vårdcentral. Ärendet avslutat.

**V1210-04246-42**  
**Läkemedelsbiverkan, ekonomisk ersättning**

En man förskrevs nässpray mot förkylning och upplevde efter en tid suddig syn. En ögonläkare bedömde grumligheten i hornhinnan orsakad av nässprayen. Ögat måste opereras men operationen kommer att göras när mannen är äldre. Anmälaren efterfrågar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som framför medicinska resonemang kring dos och bieffekter. Läkaren uppmanar mannen att behålla kontakten med ögonspecialisten för fortsatt handläggning om eventuella andra orsakssamband. Mannen har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att anmälan är gjord till Läkemedelsförsäkringen och Läkemedelsverket. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

**V1210-04256-42**  
**Felförskrivet läkemedel**

En äldre kvinna förskrev medicin mot lunginflammation av husläkaren. Vid undersökningen var lungfunktionen normal så kvinnan kontaktade vårdcentralen igen och fick då besked av en annan läkare att inte äta denna medicin.

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

**V1210-04259-53****Brister i hantering av provsvar**

En kvinna sökte sin husläkare för blod i urinen. Kvinnan skickades på röntgen av njurar och urinvägar. Efter ett tag fick kvinnan ett utlåtande från röntgen hemskickat till sig per post via vårdcentralen. Inget personligt brev medföljde med förklaring till det medicinska språket i utlåtandet. Det kvinnan själv kunde utläsa var att hon hade cystor på flera ställen. Kvinna blev mycket orolig då hon har en historik av cancer. Kvinnan ifrågasätter varför de inte ringde henne och gav besked eller kallade henne till ett besök.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**V1210-04262-57****Brister i undersökning och diagnostik**

En kvinna besökte primärvården, men husläkaren tog inte hennes besvär på allvar och gjorde inte några utredningar. Hon sökte för hjälp med nackbesvär och skakningar, men fick bara råd att träna. Efter flera år genomfördes magnetröntgenundersökning som visade diskbråck som kunde opereras. Kvinnan är arg och besviken över att rätt diagnos försenades.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som granskade journaldokumentation då patientansvarig läkare inte arbetade kvar på vårdcentralen. Verksamhetschefen menade att utredningar, provtagning och rådgivning skedde i enlighet med kvinnans beskrivningar av sina besvär och symtom. Hon remitterades vidare till specialist då behov uppstod. Anmälaren är besviken över det kortfattade svaret och önskar bifoga synpunkter till avslutsskrivelsen, men hon vill inte sända genmäle. Ärendet avslutas.

**V1210-04264-57****Missad diagnos av hälseskada**

En man skadade foten under en skogspromenad och uppsökte vårdcentralen. Han remitterades till sjukhusets medicinakut med misstanke om blodpropp, men läkaren där missade att hälsenan var av. Först när mannen efter flera veckor tog kontakt med akutsjukhusets ortopedakut uppmärksammades den riktiga diagnosen och mannen opererades. Eftersom det gått en längre tid mellan skadetillfället och operation tvingades ortopedan till en mer komplicerad operation med längre rehabilitering och mannen är trots detta inte helt återställd. Han är arg och besviken på att inte rätt diagnos ställdes tidigare.

Åtgärd: Yttrande inkom från läkarchef som djupt beklagade att läkaren på akuten missade den rätta diagnosen. Hon har genomfört en återföring av ärendet och kompetensutveckling för de läkare som har jour för att undvika att denna händelse upprepas. Anmälaren är inte nöjd med yttrandet då han tycker att det var en enkel diagnostik att genomföra, men han önskar avsluta ärendet.

**V1210-04265-52**  
**Komplikationer efter ingrepp**

En kvinna genomgick en handoperation som har blivit misslyckad.

Åtgärd: Kvinna har träffat operatören och har efter detta ej hörts av. Ärendet avslutas.

**V1210-04268-53**  
**Dödsfall till följd av komplikationer**

En bröstcanceropererad kvinna (avliden) drabbades av komplikationer i samband med att hon opererades. Hon fick infektion i såret och behandlades med penicillin men avled av inre blödningar. Anhöriga har inte fått någon förklaring till varför hon drabbades av komplikationer och dog.

Åtgärd: Avslutar ärendet i befintligt skick då underskriven anmälan ej inkommit.

**V1210-04278-57**  
**Läkaren ställde inte rätt diagnos**

En kvinna sökte vård hos specialist för sin nydebuterade muskelsvaghet i armar, axlar och brösttrygg, men fick inte korrekt diagnos förrän flera år senare då det visade sig att hon hade en neurologisk sjukdom. Kvinnan är missnöjd och arg för att inte rätt diagnos kunnat ställas omgående vilket hade hjälpt henne.

Åtgärd: Yttrande inkom från medicinskt ansvarig läkare som läst journaler från besökstillfället som ligger många år bakåt i tiden. Han menade att kvinnan sökte akut, blev undersökt av läkare och genomgick en magnetröntgenundersökning som inte visade något misstänkt. Läkaren ställde en preliminär diagnos och rekommenderade sjukgymnastisk behandling. Anmälaren är nöjd med förklaringen och önskar avsluta ärendet.

**V1210-04280-57**  
**Komplikationer efter hudkirurgi**

En man med hudförändringar på axeln genomgick ett ingrepp hos kirurg i specialistvård. Stygnen togs bort efter fem dagar. Senare upptäckte mannen att såret var infekterat och han tvingades äta penicillin och gå på extra läkarbesök. Han kommer också att få ett stort ärr. Han är arg då han anser att kirurgen inte gjorde ett bra ingrepp.

Åtgärd: Yttrande inkom från kirurgen som djupt beklagade att såret gått upp. Han kallade mannen till nytt läkarbesök och gjorde om alltihop. Anmälaren är glad för hjälpen och önskar avsluta ärendet.

**V1210-04310-57**  
**Avvisad från sjukgymnastmottagning**

En kvinna med besvär från nacke och rygg gick regelbundet på sjukgymnastik. Hon uteblev och lämnade sent återbud vid några tillfällen. Vid ett tillfälle då kvinnan var på behandling tappade sjukgymnasten tålamodet och bad kvinnan lämna

mottagningen och inte komma tillbaks. Kvinnan är upprörd och chockad över det inträffade.

Åtgärd: Yttrande inkom från behandlande sjukgymnast som beskrev att anmälaren uteblivit och lämnat återbud så många gånger att det var svårt att upprätthålla behandlingsplanen. Dessutom kvarstod ekonomiska frågor att reglera. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

### **V1210-04313-53**

#### **Bristande bemötande och behandling**

En kvinna besökte gynekologisk akutmottagning efter att i tio dagar haft värk i nedre buken. Hon erbjöds en akut tid följande dag men valde att stanna trots lång väntetid. Efter en lång väntan kontakter kvinnan en sköterska för att fråga om hon kan komma tillbaka i morgon och får då ett oempatiskt och oprofessionellt bemötande. Kvinnan kände sig skuldbelagd av sköterskan. När kvinnan äntligen fick träffa en läkare missade han att diagnostisera att hon hade en infektion som skulle behandlas med penicillin.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrandet från aktuell kliniks verksamhetschef framgår att man beklagar patientens upplevelse av bristande vård och behandling. En förklaring ges av hur kliniken arbetat med att minimera väntetiden för akutfall. Trots det arbetet är ibland alla läkare upptagna med akuta ärenden och då bygger köerna på sig. Tack framförs till anmälaren som gett sig tid att återkoppla sina synpunkter och återföring kommer att ske både på individnivå som på gruppnivå.

### **V1210-04315-55**

#### **Nekad att få komma till hudmottagning**

En kvinna som blev remitterad till en hudmottagning på grund av en leverfläck blev nekad att få en besökstid med beskedet att "detta får husläkaren ta hand om ". Kvinnan är mycket missnöjd och känner sig orolig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. I remissvaret som var entydigt och väl formulerat fanns råd och hjälp för husläkaren om hur man på bästa sätt kunde hjälpa kvinnan inom öppenvården. Ansvarig tillstår att man fördröjt remissbedömningen under sommartid. Man arbetar på att rätta till dylika dröjsmål till nästa sommar med att fördela arbetet mellan olika läkare. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon är missnöjd med att hon nekades att få komma till aktuell mottagning vilket hon önskar ska framgå i avslutsskrivelsen. Hon fick senare komma till annan hudmottagning. Ärendet avslutat.

### **V1210-04316-49**

#### **Fel diagnos, fel ordination**

Anmälaren uppger att läkaren utifrån ett sår ställde fel diagnos och därmed även ordinerade fel behandling.

Åtgärd: Anmälaren är informerade om förvaltningens handläggningsrutiner. Anmälaren har inte hört av sig den senaste månaden. Ingen skrivelse med önskan om yttrande har inkommit. Ärendet avslutas.

**V1210-04323-57****Nekad ambulanstransport**

En man blev nekad ambulans då han ringde vid akut behov.

Åtgärd: Handläggning pågår.

**V1210-04324-44****Bristande samverkan inom kliniker**

En son beskriver sin pappas tid under vård innan han avled. Pappan vårdades på akutsjukhus, geriatrisk klinik och på kommunalt korttidsboende. Familjen upplevde de täta förflyttningarna med dålig faktaöverföring som plågsamma för pappan. Flera vårdplatser upplevdes av sonen som smutsiga och ohygieniska och ansvarig personal tycktes inte informerad om pappans situation. Tryckavlastningen var bristfällig trots vetskap om amputationsrisken.

Åtgärd: Ärendet registreras. Sonen kontaktar sjukhuset för journalkopior. Sonen har inte återkommit inom överenskommen tid och ärendet avslutas i befintligt skick.

**V1210-04339-57****Komplikationer efter höftoperation**

En kvinna fick så stora besvär efter en höftoperation att hon fick en funktionsnedsättning. Trots återbesök hos ortoped på akutsjukhuset blev hon inte omopererad. Hon ifrågasätter varför hon inte kan få hjälp med sin onda höftled.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren som förtydligade det som hände under operationen. Han menade att då kvinnan hade en medfödd felställning blev resultatet efter operationen inte blev det önskade och han beklagade det. Anmälaren är nöjd med de förtydliganden som ges i svaret och önskar avsluta ärendet.

**V1210-04341-57****Får inte kontakta vården med e-post**

En kvinna med funktionsnedsättning fick information av arbetsterapeut i primärvården att hon inte får använda sig av e-post i kontakt med denna. Arbetsterapeuten hänvisar till patientsäkerhetslagen. Kvinnan undrar om det finns något helt förbud mot användning av e-post i denna lag.

Åtgärd: Anmälaren har fått anmälningsblanketter hemsända, men anmälaren har inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas i befintligt skick.

**V1210-04370-49****Komplikationer efter operation**

Anmälaren genomgick blindtarmsoperation. Opererande läkare knöt ihop fel. Komplikationer uppstod.



Åtgärd: Anmälaren och hennes närstående är informerade om förvaltningens handläggningsrutiner. Varken anmälare eller närstående har hört av sig den senaste månaden. Ingen skrivelse med önskan om yttrande har inkommit. Ärendet avslutas.

**V1210-04377-42****Ovänligt bemötande, avgiftsfråga**

En kvinna sökte akut vård på en gynnottagning på ett akutsjukhus. Sköterskan som tog emot var mycket otrevlig och bland annat rycktes remissen och andra papper ur kvinnans hand. När hon skulle gå hem ville kvinnan ha tillbaka handlingar som inte tillhörde vården men sköterskan nekade henne detta. Det var remisser för blodprovstagning och andra prover hon förväntades ta. Trots att hon hade remiss var hon tvungen att betala avgift på akutmottagningen och undrar om det är riktigt.

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

**V1210-04383-53****Bristande utredning och bemötande**

En kvinna som tidigare opererats för underlivscancer kontrollerades regelbundet vid onkologisk klinik. När kvinnan började må dåligt, få symptom och cancermarkören i blodet steg togs detta inte på allvar och utredningen drog ut på tiden. Tillslut fick kvinnan göra den undersökning hon hela tiden bett om och det konstaterades att hon hade en ny tumör. Operationen blev komplicerad med komplikationer som kvinnan tror att hon hade sluppit om hon inte nonchalerats från början.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från verksamhetens sektionschef och verksamhetschef framgår att man enligt klinikkens direktiv först måste göra en datortomografi för att utreda eventuella metastaser innan man går vidare med den undersökning anmälaren önskade göra. Huruvida patientens operativa ingrepp blivit mindre om tumören diagnostiserats cirka tre månader tidigare är mycket svårt att bedöma. Yttrandet är översänt till anmälaren som kontaktat patientnämndens förvaltning och bett om att hennes ärende ska avslutas. Hon vill dock påpeka att utan hennes enträgna framförda önskemål om att få göra en speciell undersökning hade ytterligare månader gått innan hon fått rätt diagnos.

**V1210-04388-57****Felaktig ambulans vid hjärtinfarkt**

En kvinna kontaktade SOS Alarm då hennes särbo föll ihop och visade tydliga tecken på hjärtinfarkt. Bemötandet från personalen var kyligt och ifrågasättande och då ambulans kom efter 20 minuter visade det sig att den inte kunde köra personer med hjärtinfarkt. Kvinnan ifrågasätter varför personalen på SOS Alarm var så nonchalanta mot henne och att den information hon lämnade inte togs till vara.

Åtgärd: Yttrande inkom från vårdchefen som bjöd in anmälaren att ta kontakt direkt om hon hade ytterligare frågor. Vårdchefen förklarade att två ambulanser tillkallades eftersom besättningen i den första ambulansen önskade stöd från narkossköterska.

Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

**V1210-04398-42****Fel utförda provanalyser, försenad medicinering**

En kvinna med sjukdom på hypofysen måste varje månad kontrollera ett blodvärde innan dosjustering av medicineringen. Flera gånger har problem uppstått på laboratoriet då personalen inte känner till detta prov och hur det skall hanteras. Detta har lett till försenad medicinering. Då medicineringen inte ges som tänkt uppkommer problem med hennes övriga medicinering.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på laboratoriet. Sedan en tid beställs prover elektronisk och personalen har då vid flera tillfällen missat läkarens kommentar om speciell analys. En speciell rutin har nu skapats kopplat till patientens personnummer och laboratorieanalys. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter framfört att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

**V1210-04423-57****Brister i journaldokumentation**

En kvinna beskriver att ortopederna på akutsjukhuset inte dokumenterade hennes telefonsamtal i journalen.

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

**V1210-04429-28****Ofullständig behandling**

Kvinnan uppsökte tandvården på grund av en tand som ömmade och pulserade. Tandens röntgades och tandläkaren konstaterade att den var rotfylld och tyckte att det var konstigt att det gjorde ont i den. Han sa att det kunde vara en liten nerv som inte hade dött och en minispricka i tanden lagades. Kvinnan fick betala 1 465 kr. Drygt två veckor senare pulserade det åter i tanden. Kvinnan besökte annan tandläkare som röntgade hela tanden, även roten och konstaterade inflammation under roten och skrev ut antibiotika. Anmälaren ifrågasätter varför inte hela tanden röntgades vid första besöket.

Åtgärd: Yttrandet har inhämtats från Folk tandvårdens Vd och från klinikchef. Vid samtal med tandläkaren framkom att symptomen tydligt pekade på överbelastning och han bedömde att ytterligare röntgenbild, som visade hela tanden utöver den som visade karies, inte var nödvändig. Med facit i hand hade en sådan röntgenbild underlättat diagnostiseringen och minskat de fortsatta besvären. När en fullständig bild togs konstaterades att det var infektion under tanden, i tandbenet och man upptäckte en spricka som delade tanden i två delar, vilket innebär att tanden måste dras ut. Kvinnan har informerats om detta och har erbjudits utdragning kostnadsfritt. Det gäller även om tanden mot förmodan behöver tas ut kirurgiskt. Händelsen kommer att anmälas i Folk tandvårdens avvikelshantering. Anmälaren har senare meddelat att man gjort upp i godo och hon har fått sin tand borttagen. Ärendet avslutat.

**V1210-04442-57****Felbehandlad på akutsjukhus**

En anhörig anmäler att hans bror blev felbehandlad när de skulle göra en operation efter att han drabbats av en stroke. Läkaren skulle göra en kärllirurgisk operation i

vänster ben men gick i stället in i det andra benet. Mannen utsattes därmed för ytterligare påfrestning.

Åtgärd: Anmälaren informerar om att Socialstyrelsen avser att utreda ärendet som avslutas på förvaltningen.

#### **V1210-04458-50**

##### **Ej anpassad behandling/utredning**

En kvinna är kallad till en utredningsvecka efter en stroke. Kvinnans förväntningar uppfylls inte av erbjuden behandling. Kvinnan vill bland annat veta vilka skador som kvarstår efter hjärnblödningen och grund för LSS-assistans. Programmet är allt för omfattande och anhörig upplever att vården inte har full empati och förståelse för kvinnans sårbarhet. Anhörig önskar att utredningen sker i kvinnans hem och arbetsmiljö. Kvinnan har svårt att färdas till andra sidan staden för utredning.

Åtgärd: För kännedom till förvaltningen. Ingen åtgärd.

#### **V1210-04465-57**

##### **Fel bedömning hos sjukgymnast**

En kvinna ifrågasätter sjukgymnastens bedömning av hennes besvär. Kvinnan undrar om behandlingen är den rätta.

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

#### **V1210-04466-57**

##### **Lång väntetid för en akut utredning**

En kvinna fick vänta flera veckor på en akut röntgentid, hon hade kraftig ischiassmärta. Hon åt stark smärtstillande medicin och var allmänpåverkad av smärtan. Hon tycker att tre veckor är för lång tid att vänta på en akut tid.

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

#### **V1210-04468-55**

##### **Ansökan om ersättning för sjukresa**

En kvinna besökte en akutmottagning och beslut togs om att kvinnan skulle läggas in. Eftersom det inte fanns plats på sjukhuset skickades kvinnan i bårtaxi till annat sjukhus. Två dagar senare ansåg läkaren att kvinnan kunde skrivas ut vilket kvinnan motsatte sig eftersom hon inte kunde klara sig på egen hand. En sjuksköterska frågade kvinnan om hon hade någon som kunde hämta henne. Det hade inte kvinnan och var tvungen att åka taxi utrustad med blöja och spypåse. Taxiresan hem kostade kvinnan 1.000 kronor och kvinnan ifrågasätter nu varför hon inte fick hjälp med en sjukresa. Kvinnan vill bli ersatt för sina utlägg.

Åtgärd: Då anmälaren inte lämnat adress eller telefonnummer och inte heller hört av sig avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

**V1210-04471-44****Bemötande av anhörig**

En kvinna följer sin man som har smärtor till akuten. Hon frågar efter en längre väntan när det skall bli deras tur. Vårdpersonalen svarar med en kommentar om kvinnans sätt att tala. Kvinnan ber om telefonnummer till chefsperson, vilket hon inte får. Slutligen hämtas väktare och kvinnan avvisas på ett bryskt sätt.

Åtgärd: Yttrande gavs av chefsjuksköterska. Denna beklagade det inträffade och händelsen kommer i aidentifierat skick att finnas som exempel vid ett etik- och patientsäkerhetsmöte. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

**V1210-04476-53****Synpunkter på journaldokumentation**

En äldre kvinna var inlagd på en geriatrisk klinik över natten för observation. Tre personer kom till hennes säng och hon blev utfrågad om allt som gällde hennes person och situation. Kvinnan upplevde att det var som en mindre demensutredning och ifrågasätter nyttan av att dokumentera allt man tog reda på och har verkligen personalen tid med det. Anmälaren önskar ta del av sin journal.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från verksamhetens chef och chefsjuksköterska framkommer att kopia av journalen har skickats till anmälaren. Den utredning/bedömning som gjordes under vårdtiden ingår i vårdpersonalens arbetsuppgifter som rutin och ska leda till att tillgodose hjälpbehovet på sjukhuset, sociala situationen och om hjälpbehov finns i hemmet. Yttrandet har översänts till anmälaren som i kontakt med patientnämndens förvaltning meddelat att hon önskar avsluta sitt ärende.

**V1210-04480-44****Bemötande**

En man uppsökte vård akut men skickades hem utan diagnos. Han fick ta sig hem kommunalt mitt i natten.

Åtgärd: Yttrande gavs av undersökande AT-läkare. Denna redogjorde för undersökningsresultaten som inte visade på sjukdom och redovisade även de bestämmelser som finns för att få sjukresa beviljad, skriftlig information bifogades. Läkaren beklagade att anmälaren fått en sådan otrevlig upplevelse av sitt sjukhusbesök. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

**V1210-04509-57****Ingen förbättring av ryggbesvär trots operation**

En kvinna opererades i specialistvård men blev inte bättre i ryggen. Nu föreslår läkaren förnyad operation, men kvinnan är tveksam eftersom hon upplevde konvalescensen så svår efter den första operationen som dessutom inte gav så bra resultat. Kvinnan ifrågasätter om ortopederna gjorde rätt vid första operationen.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren som vid besöket uppfattade att kvinnan kraftigt avböjde ny operation. Han informerade om att ett parti i nacken inte läkt optimalt. Anmälaren är nöjd med svaret och avser att ta kontakt för diskussion av ny operation. Ärendet avslutas.

#### **V1210-04518-49** **Angående operation**

Anmälaren skulle genomgå operation, en estetisk, inte en funktionell operation. Läkaren genomförde en funktionell operation. Anmälaren vill veta hur detta misstag kunde begås.

Åtgärd: Informerade om PaN. Anmälaren hörde inte vidare av sig. Ärendet avslutas.

#### **V1210-04526-42** **Läkaren tittade i läkemedelslistan**

En kvinna noterade att husläkaren tittade i hennes läkemedelslista. Läkaren har alltid frågat om lov tidigare.

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

#### **V1210-04531-30** **Får inte journalkopia**

En kvinna önskar få svar på varför 28 personer har tagit del av hennes journal efter avslutad vårdkontakt hos en psykiatriskmottagning.

Åtgärd: I inkommet yttrande från aktuell psykiatrisk mottagning framgår det att mottagningen inte är med i sammanhållen journalföring. Ingen annan enhet kan således logga in i deras journaler. Det har varit flera inlogningar efter avslutad vårdkontakt. Sekreterarpersonal, kurator och läkare har slutfört administrativt arbete. Journalen har öppnats flera gånger då man har blivit avbruten i arbetet. Det finns en förklaring till varje journalöppning.

#### **V1210-04535-57** **Bristande dokumentation i journal**

En man tog vävnadsprover från huden på bröstet. På vårdcentralen fick han beskedet att förändringarna var godartade. När han läste journaldokumentationen framgick inte resultatet av provtagningen Inte heller var det kirurgiska ingreppet mannen genomgick på vårdcentralen dokumenterat. Nu undrar han hur han kan få ta del av provsvaret.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschefen som förklarade att de hudförändringar som tagits bort på mottagningen var radikalt borttagna och godartade. Det ena var en hudförändring men det andra var endast en inkapslad infektion. Verksamhetschefen beklagade att samtlig dokumentation inte återfanns i journalen utan rekvirerades från laboratoriets arkiv. Anmälaren är nöjd med svaret och önskar avsluta ärendet.

**V1210-04542-52**  
**Ofullständig behandling**

En kvinna klagar på att hon nekats en plastik av ett operationsärr. Kvinnan har ett fult operationsärr efter ett kejsarsnitt. Hon har konstant värk i buken och vill ha hjälp.

Åtgärd: Kontaktar vården på önskemål av kvinnan och informerar henne om att hon nekats operation därför att man bedömt hennes önskemål som kosmetiskt och inte sjukdomsrelaterad då inget bråck förelåg. Tipsa kvinnan om att be om en magnetkameraundersökning som kan ge fynd som styrker möjligheten att få en ny bukoperation. Anmälaren är nöjd med informationen. Ärendet avslutas.

**V1210-04547-57**  
**Felaktig ögonundersökning**

En man var på ögonundersökning på ett akutsjukhus och där visade det sig att han hade mycket begränsad syn och ögonläkaren förbjöd mannen att köra bil. Mannen hävdade att hans syn inte försämrats nämnvärt och blev mycket förvånad och upprörd över resultatet. Han tvingades lämna tillbaks sitt körkort. Under ett års tid genomgick mannen olika undersökningar och träffade flera ögonläkare och slutligen fick mannen en mycket noggrann undersökning som visade att den första ögonundersökningen var felaktig. Mannen är arg och missnöjd med att inte resultatet från den första undersökningen kontrollerades.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientansvarig läkare som beskrev resultaten i de olika undersökningarna som utförts. Han gav inte någon förklaring till de felaktigheter som anmälaren beskrivit. Anmälaren är mycket missnöjd med yttrandet och önskar att hans anmälan förs över till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas på förvaltningen.

**V1210-04551-52**  
**Lång väntan**

En kvinna klagar på att det är lång väntetid för att komma till specialist.

Åtgärd: Anmälaren får information om gällande regler och har därefter inte hörts av mer varför ärendet avslutas.

**V1210-04561-42**  
**Utan läkemedel vid förnyad apodos**

En kvinna har blivit utan medicinering i samband med förnyad apodos.

Åtgärd: anmälaren återkommer till patientnämnden med besked om att hon inte önskar ärendet handlagt. Ärendet avslutas i befintligt skick.

**V1210-04563-54**  
**Nekad besökstid vid psykiatri**

En kvinna är kritisk till att hon trots flera psykiatriska diagnoser inte har tagits emot av en psykiatrisk öppenvårdsmottagning.

Åtgärd: Då anmälaren inte har gått att nå på angivet telefonnummer och inte heller avhört efter det att brev skickats om att kontakt önskas avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

**V1210-04564-55**  
**Otrevligt bemött av läkare**

En man som besökt en vårdcentral framför att han blev mycket otrevligt bemött av läkaren som han träffade. Läkaren varken lyssnade eller tog hans sjukdom på allvar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att mannen känner sig illa bemött. Ansvarig kommer självklart att vidta åtgärder angående det bemötande som mannen fått. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

**V1210-04567-44**  
**Brister i bemötande**

För kännedom. En anhörig beskriver en närståendes dagliga miljö på ett vård- och omsorgsboende.

Åtgärd: Epost med önskan om kontakt skickades från förvaltningen men anmälaren har valt att inte återkomma inom föreslagen tid. Ärendet avslutas.

**V1210-04568-57**  
**Missad diagnos vid muskelbristning i axelled**

En man skadade handen allvarligt vid ett fall och den opererades. Då mannen påtalade att han även hade ont i axeln gjordes en mycket hastig undersökning som inte visade någon skada. Men två senor var av och det uppmärksammades först långt senare av en annan ortoped. Mannen är arg eftersom han nu tvingas till operation som borde genomförts omgående.

Åtgärd: Yttranden inkom från överläkare på ortopediska kliniken som medgav att undersökningen vid skadetillfället var undermålig. Anmälaren är nöjd med svaret och avser söka ekonomisk kompensation från LÖF.

**V1210-04577-52**  
**Bristande bemötande**

En pojke skulle sövas. Situationen urartar och pojken hölls fast i samband med sövning. Pojken är nu rädd för att gå till läkare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd narkosläkare. Rutinen är att alla barn får Emla-plåster som ska verka minst en timme innan nålsättning sker. Man brukar inte ens försöka sticka barn som visar att de absolut inte vill vara med om nålsättning.

För att nedsövning via mask ska gå så smidigt som möjligt brukar barnet sitta i någon förälders knä när masken sätts över näsa och mun. När masken väl sitter på plats måste den vara kvar tills barnet somnat. Om det kan hjälpa pojken och hans föräldrar så kan de komma tillbaka och bli visade runt och man kan gå igenom hur och varför man tar hand om barn som man gör i samband med operationer. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

#### **V1210-04578-44** **Fall efter undersökning**

En kvinna genomgick koloskopiundersökning på en specialistmottagning. Hon upplevde en mycket knapphändig kontakt med läkaren som enligt uppgift velat låta patienten få kontakt under mer värdiga former efter behandlingstillfället. Efter undersökningen fick kvinnan vila i väntrummet där en brists fanns. Kvinnan skulle sätta sig på britsen och därefter minns hon ingenting. Kvinnan skadade sig svårt i ansiktet och vårdades därefter på akutsjukhus och eftervård. Kvinnan önskar en förklaring till vad som hände.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Ärendet avslutades i befintligt skick på begäran av anmälaren.

#### **V1210-04579-49** **Söker information**

Anmälaren ställer frågor om kostnaden för olika besök hos olika vårdgivare.

Åtgärd: Anmälaren är informerad om förvaltningens handläggningsrutiner. Anmälaren har dock inte hört av sig på över en månads tid. Någon önskan om yttrande har inte framförts. Ärendet avslutas.

#### **V1210-04581-42** **Lång väntan på smärtlindring**

En kvinna sökte vård på en akutmottagning på ett akutsjukhus på grund av gallstensanfall och upplevde lång väntan innan smärtlindring gavs.

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

#### **V1210-04587-52** **Bristande samverkan och tillgänglighet**

En man är frustrerad då den mottagningen som utrett honom för ett neuropsykiatriskt funktionshinder har remitterat honom till en enhet där man redan i förväg vet att mottagande enhet har 7 månaders väntetid och således inte uppfyller vårdgarantin.

Åtgärd: Information ges om gällande regler. Anmälaren är välkommen åter vid behov. Då han inte hörts av avslutas hans ärende.



**V1210-04595-52**  
**Ofullständig behandling**

En kvinna klagar över att hon inte blir bra i sina urinvägar trots att hon ätit tre antibiotikakurer. Hon har även sökt på akuten som också har tagit odling och det visar fortsatt bakterieväxt men inget händer. Röntgenundersökningen visar cystor på njurarna. Kvinnan känner sig frustrerad då hon inte blir bättre och inte får någon adekvat förklaring eller hjälp.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar det inträffade och som tar allvarligt på alla synpunkter och klagomål. Man har som rutin på vårdcentralen för hur händelser av detta slag diskuteras, det är en del av kvalitetssäkringsarbetet. Ärendet har lagts in i enhetens avvikelssystem och kommer att behandlas vid verksamhetsuppföljningsmöten. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd med svaret och att hon önskar få ärendet överfört till Socialstyrelsen. Ärendet avslutat.

**V1210-04599-42**  
**Fördröjd utredning, felmedicinering**

En kvinna noterade en knöl på ryggen och upplevde att husläkaren inte tog fyndet på allvar varför hon sökte vård igen hos en annan läkare på vårdcentralen. Undersökning visade en godartad tumör. Läkaren ordinerade också för hög dos läkemedel mot högt blodtryck och höga blodfetter. Kvinnan bytte därför vårdcentral och den nya läkaren tog bort samtliga mediciner.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som förklarar att kvinnan själv avslutade behandlingen med flera olika läkemedel på grund av smärtor i kroppen. Uppföljning med långtidskontroll av blodtrycket visade ett normalt värde. Kvinnan erbjöds kirurgisk behandling för att ta bort knölen på ryggen men kvinna avböjer det. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inkommit med skriftliga synpunkter som skall bifogas avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

**V1210-04607-52**  
**Brister i intyg**

En kvinna har fått avslag från Försäkringskassan då en husläkare brustit i att fylla i sjukintyg.

Åtgärd: Hänvisar anmälaren till verksamhetschefen. Anmälaren har därefter ej hörts av varför ärendet avslutas.

**V1210-04608-28**  
**Ofullständig behandling, ersättning**

En kvinna blev remitterad till specialistmottagning för implantatbehandling. Behandling påbörjades år 2005, men hon har fått göra en del omgörningar och har fortfarande kvarstående besvär med tänder som går sönder m.m. Hon har betalat över 100 000 kronor för behandlingen. Nu har plasttänderna i implantatbron slitits och behöver bytas ut, men garantin har gått ut. Kvinnan önskar få kostnadsfritt underhåll av underkäken som slitits ned och att tandbron i överkäken förlängs med en tand så hon kan tugga.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef. Den terapiplan som upprättades skiljde sig från förtroendetandläkarens åsikt på F-kassan. Det har fått till följd att behandlingen behövt göras om och att behandlingstiden blivit onödigt lång. Garanti på utfört arbete gick ut 2009. Kliniken kan inte tillmötesgå kvinnans krav på kostnadsfritt underhåll av proteständerna inte heller kostnadsfri förlängning av implantatbro. För att undvika att hon ska nöta ner proteständer förselår man att en bettskena utförs kostnadsfritt. Efter det att yttrandena har översänts har en genomgång gjorts med anmälaren av specifikation av de behandlingar som utförts och blankett för anmälan till LÖF har skickats till henne. Ärendet avslutat.

#### **V1210-04617-42**

##### **Brister vid medicinering, ingen lyssnade**

En man förskrevs ett läkemedel mot depression och ångest av husläkaren. Ingen kontroll av blodtrycket gjordes, vilket enligt FASS skall göras, innan behandlingsstart och under behandlingen. Flera doshöjningar gjordes men inga blodtryckskontroller utfördes. Nu började mannen må dåligt med sus i öronen, sömnlöshet och aggression. Kort därefter var han inblandad i en olycka och nu noterades ett mycket högt blodtryck.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen. Det finns klara och tydliga regler kring denna medicinering gällande kontroll av blodtrycket. Detta har inte gjorts vilket beklagas. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att han önskar ärendet överlämnat till Socialstyrelsen, Enskildas klagomål för fortsatt handläggning. Ärendet avslutas vid patientnämndens förvaltning.

#### **V1210-04630-42**

##### **Brister i medicinering och information om diagnos**

En kvinna sjukhusvårdades på grund av hjärninfarkt på ett akutsjukhus. Efter tre dygn önskade kvinnan få information om diagnos, prognos och behandling. Hon önskade också förklaring varför hon inte medicinerades mot nya proppar tidigare. Läkaren medgav att det var ett misstag. Kvinnan upplevde sig vänligt bemött men förvånades över personalens okunskap då de inte kunde ta ett blodtryck på rätt sätt.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt ansvarig överläkare vid medicinkliniken. I svaret ges en medicinsk förklaring till kvinnas vård och läkemedelsbehandling. Läkemedelsbehandlingen kunde ha påbörjats några dagar tidigare. Personalen kommer att tränas på korrekt blodtrycksmätning. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört att hon kommer framföra synpunkter på svaret vid kommande läkarbesök. Ärendet avslutas.

#### **V1210-04640-58**

##### **Inte blivit kontaktad för förnyat läkemedelsrecept**

En man framför klagomål på att han inte fått sitt recept på mediciner förnyat vid besök på vårdcentralen. Han blev informerad att hans ordinarie läkare skulle kontakta honom gällande detta men ingen har hört av sig till honom. Anmälaren ifrågasätter förfarandet.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och från behandlande läkare på vårdcentralen. Behandlande läkare beklagar patientens upplevelse av besöket men hänvisar till mottagningens rutiner att inte förskriva större mängd sömntabletter på akuttider utan detta görs av patientens ordinarie läkare. I yttrandet från verksamhetschefen framkommer att hon, då hon är patientens ordinarie läkare, utfärdat receptet samma dag som patienten besökt mottagningen. Patienten blev informerad om detta. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

**V1210-04644-42****Nekades vård, ovänligt bemötande**

En kvinna sökte akut vård på en närakut men nekades vård. Kvinnan hade precis flyttat hem från ett EU land och fick inte boka tid utan att visa svenskt pass. Receptionisten var mycket bestämd och otrevlig. Dagen efter sökte hon vård igen, denna gång hade hon passet med sig, och fick nu hjälp, efter en mycket lång väntan. Kvinnan önskar en förklaring till händelsen.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte gått att nås.

**V1211-04670-53****Bortslarvade prover, bristande information**

En kvinna har synpunkter på vården vid en gynekologisk specialistmottagning. Hon informerades av en undersköterska i korridoren om vilken grad av cellförändringar hon hade. Läkaren fanns inte på plats när kvinnan hade en bokad tid. Cellprover slarvades bort och bristerna i vården medförde oro och rädsla och en känsla att allt hanterades slarvigt.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte hörts av efter två E-postmeddelanden.

**V1211-04691-57****Distriktssköterska gav fel råd**

En man med utslag på rygg och lår gick till distriktssköterskan som gav diagnosen bältros, men inte gav några råd om behandling. När smärtan ökade gick mannen till husläkaren som blev arg eftersom läkemedel måste sättas in inom 72 timmar. Mannen är upprörd eftersom han tycker att en distriktssköterska borde ha den kunskapen.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen på vårdcentralen som kortfattat förklarade att handläggningen var korrekt skött ur medicinskt hänseende. Anmälaren önskar avsluta ärendet.

**V1211-04692-57****Infektion i armen efter kanyl**

En kvinna fick en kanyl insatt då hon åkte ambulans till akutsjukhuset. Kanylen togs inte bort på flera dagar och kvinnan fick sedan en mycket kraftig infektion som orsakat medicinering, flera läkarbesök och träning hos sjukgymnast. Kvinnan är mycket arg över slarvet på akuten.

Åtgärd: Då Socialstyrelsen avser att utreda ärendet avslutas det på förvaltningen.

**V1211-04714-49****Lång väntetid och bemötande**

När anmälaren påtalar den långa väntetiden blir hen ovänligt bemött av personal i receptionen vid mottagningen.

Åtgärd: PaNf har försökt upprätta kontakt med anmälaren. Anmälaren har inte hört av sig. Ärendet avslutas.

**V1211-04741-42****Felmedicinerad**

En kvinna blev felmedicinerad av ögonläkaren.

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

**V1211-04746-54****Biverkning av medicinering samt fel i journal**

En kvinna anser att en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning borde ha sett till att hon slutade med ett beroendeframkallande preparat. Kvinnan fick en del biverkningar av detta. Hon är också kritisk och känner sig kränkt av att andra vårdgivare läst uppgifter i hennes journal.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren meddelat att ärendet även är anmält till Socialstyrelsen och att hon återkommer till PaN senare om det finns frågor kvar som inte utreds där. Ärendet avslutat.

**V1211-04760-42****Rutiner vid medicindelning, journalspär,**

En kvinna anser sig utsatt för påtryckning av sin läkare som inte vill skriva ut läkemedel om hon inte tar bort journalspärren så att han få full tillgång till alla hennes journaler. Kvinnan ifrågasätter också rutinen att hon måste komma till mottagningen varje vecka för medicindelning vilket innebär att hon inte kan resa bort.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren fått en bra förklaring från behandlingsansvarig läkare gällande spärr av journalen. Kvinnan får numer sköta sin medicinering självständigt. Anmälaren är nöjd.

**V1211-04761-57****Felaktig diagnos i journal**

En man med axelproblem kallades till dagkirurgi i specialistvård. Där visade det sig att mannen kallats till en knäoperation, detta p g a en felaktig notering i kallelsen och journalen. Mannen gick hem utan information om rätt till ersättning och blev bryskt bemött då han undrade hur man tänkte göra med den felaktiga journalnoteringen.

Åtgärd: Yttrande inkom från klinikchefen som förtydligade att någon felaktig journalanteckning inte fanns, utan det var ett rent administrativt fel som ledde till att mannen blev felaktigt kallad. Han beklagade händelsen och betalade ut den ersättning anmälaren hade rätt till. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

**V1211-04800-53****Miste synen på ett öga efter en starroperation**

En man opererades för gråstarr. Efter operationen miste han synen på ett öga. Mannen vill veta varför han drabbades av denna komplikation och om det finns något man kan göra åt situationen.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrandet från behandlande läkare framgår att anmälarens öga opererades för starr med ett normalt postoperativt förlopp. Den hastiga synförsämringen som drabbade mannen en tid efter operationen berodde på att han fick en blödning i ögonbotten som berodde på cirkulationssrubbing. Yttrandet är översänt till anmälaren som vill framföra till vården att ingen har informerat honom om att han haft en blödning i ögonbotten. Enligt överenskommelse ska ärendet avslutas vid patientnämnden.

**V1211-04817-52****Bristande bemötande och information**

En man som haft permissioner från en vårdavdelning klagar på bristande bemötande och bristande information från vårdens sida. När han först får klartecken från en läkare att han ska bli utskriven sen hindras han att lämna avdelningen av en sjuksköterska. Mannen vill ha en förklaring.

Åtgärd: Mannen kontaktas som inte vill att hans ärende utreds vidare. Ärendet avslutas.

**V1211-04822-49****Katastrofal vård**

Anmälaren uppger att vården av närstående varit katastrofal.

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

**V1211-04831-30****Utebliven tolk**

Anmälaren önskar att göra en anmälan gällande utebliven teckenspråkstolk.

Åtgärd: Anmälaren informeras om att till patientnämndens förvaltning kan man anmäla att man inte har fått teckentolk enligt hälso- och sjukvårdslagen. Om man önskar att förvaltningen ska inhämta ett yttrande från Tolkcentralen gällande vad som har hänt och därmed ge Tolkcentralen en möjlighet till kvalitetsförbättring ska anmälan skickas in till förvaltningen och vara undertecknad av den som har rätt till teckentolk enligt hälso- och sjukvårdslagen.

**V1211-04835-50****Bristande tillgänglighet och empati**

En kvinna har synpunkter på att hon inte blivit bemött med respekt på en beroendemottagning. Personalen upplevs som arroganta. De säger inte hej eller hej då till patienterna. Ingen har frågat kvinnan hur hon mår. Vid flera tillfällen har hon fått bokade tider för besök. När hon har kommit dit har mottagningen varit stängd. Idag hade hon fått en tid, men ringde innan för att säkerställa att hon var välkommen. Då satt mottagningen i möte på hennes besökstid. Kvinnan vill byta mottagning.

Åtgärd: Informerar om valfriheten och övriga mottagningar. Informerar om förvaltningen och möjligheten att inkomma med en skrivelse.

**V1211-04847-58****Fel diagnos, brister i bemötandet**

En man framför synpunkter på felaktig diagnos samt brister i bemötandet vid läkarbesök på en akutmottagning. Mannen sökte akut vård på grund av en veckas anamnes med influensaliknande symptom samt tillkomst av stickningar/känselförlust i fingrar, fötter och ben. Läkarbesöket varade tre minuter och mannen blev ordinerad att fasta under två dagar och att endast dricka vatten. Då mannen försämrades i sitt tillstånd sökte han akut vård på närmsta vårdcentral och blev remitterad till akutmottagning på ett sjukhus, där blev han inlagd på en vårdavdelning och diagnosticerad med en neurologisk sjukdom orsakad av virus. Anmälaren ifrågasätter läkarens bedömning och bemötandet, han har skickat skrivelsen till den första akutmottagningen.

Åtgärd: Ärendet överförs till Socialstyrelsen enligt anmälares önskemål och avslutas i befintligt skick hos förvaltningen.

**V1211-04848-50****Bristfällig behandling**

En man som skadade ena handen upplever att han fått bristfällig vård och ingen bra uppföljning. På grund av att ett sår i huden på ca 20 cm uppstod i samband med avgipsningen, utsågs man initialt till operation. Mannen fick kallelser vid tre tillfällen till läkaren som inte var där när han kom. Sista gången mannen kom fick han information om att läkaren var tjänstledig i ett ½-år. På grund av detta dröjde operationen och läkte handen fel och två ledband gick av. Vården vet nu inte hur de ska åtgärda problemen. Mannen har konstant smärtor och kan inte använda handen i vardagen.

Åtgärd: Hänvisar mannen till LÖF och till Socialstyrelsen.

**V1211-04852-49****Frågor om rätt till stöd och förklaring av journal**

Anmälaren ställer frågor om patientens rätt att ta med sig någon som kan utgöra stöd i samtal med vården om ärendet och patientens rätt att tillsammans med läkare gå igenom sin journal.

Åtgärd: Informerar utifrån anmälarens frågor. Skrivelse med begäran om skriftligt yttrande har inte inkommit. Ärendet avslutas.

**V1211-04859-44**  
**Får inte kontakt med sin läkare**

En man har försökt nå sin läkare via brev och telefonsamtal men får inte återkoppling. Läkaren har skrivit en remiss för kontroll av körförmågan, utan att informera om detta. Anmälaren vill ta del av underlaget till remissen i sin journal men denna har inte lämnats ut.

Åtgärd: Anmälaren berättar i telefonsamtal att han nu fått ta del av sin journal och att primärvårdsmottagningen meddelat att de inte längre önskar se honom som patient. Han avslutar därför ärendet vid nämnden.

**V1211-04871-53**  
**Bristande utredning av ögonproblem**

En man framför att han inte blir tagen på allvar av läkare. Mannen har problem med sina ögon men läkaren säger att det inte är något fel och trots besvärande symptom utreds inte problemen.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren ej inkommit med en underskriven anmälan.

**V1211-04872-30**  
**Önskar att få journalkopia**

En man undrar hur han ska få journalkopia gällande avliden släkting.

Åtgärd: Mannen informeras om att om man önskar att få ta del av en journalkopia får man vända sig till den vårdgivare där journalen finns. Äldre journaler kan även finnas hos Landstingsarkivet. Även anhöriga kan ibland ha rätt att ta del av avliden anhörigs journal.

**V1211-04901-42**  
**Komplikationer efter operation, inställd operation**

En kvinna opererades i tarmen vid en kirurgisk klinik på ett akutsjukhus och fick komplikationer. Hon planerades för omoperation men fick på operationsdagen besked om att operationen ställdes in på grund av brist på sängar. Hon har erbjudits 1 500 kronor i ersättning.

Åtgärd: Under handläggningen framkommer det att kvinnan opererats och önskar inte ärendet handlagt. Ärendet avslutas i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren.

**V1211-04907-52**  
**Bristande behandling**

En mamma sökte vård vid åtta tillfälle för sitt barn som hostade. Alla gånger blev barnet bristfälligt undersökt. Föräldrarna sökte sig till akutmottagningen som kunde konstatera att barnet led av bland annat lunginflammation.

Åtgärd: Kontaktar anmälaren som även har gjort en anmälan till Socialstyrelsen. Då vi inte dubbel utreder samma frågeställning avslutas ärendet. Anmälaren är välkommen åter vid behov.

**V1211-04923-58**  
**Fel diagnos, otrevligt bemötande**

En kvinna framför synpunkter på att läkaren på vårdcentralen ställde fel diagnos samt bemötte henne otrevligt och nonchalant vid flertal besök på vårdcentralen. Kvinnan sökte vård fyra gånger på grund av problem med röda ögonvitor samt ödem runt ögonen. Läkaren hävdade att det var allergiska besvär och att kvinnan skulle gå hem och avvakta. Då kvinnans besvär inte blev bättre sökte hon akut vård på ett sjukhus där diagnosen giftstruma ställdes omedelbart, och verifierades med ett blodprov. Kvinna har varit i kontakt med verksamhetschefen på mottagningen som informerade att läkaren hade varit vikarie på mottagningen under en månad. Anmälaren önskar pricka läkaren för detta förfarande.

Åtgärd: Ärendet överförs till Socialstyrelsen enligt anmälarens önskemål. Kopia av skrivelsen skickas till verksamhetschefen på vårdcentralen för kännedom.

**V1211-04925-49**  
**Fel information**

Anmälaren kontaktade ögonmottagningen via telefon och blev då av personalen uppmanad att komma till mottagningen följande dag. När anmälaren kom till mottagningen blev hon avvisad då hon varken hade remiss eller varit i kontakt med primärvården tidigare.

Åtgärd: Informerade om PaN. Anmälaren uppgav i kontakten med PaNf att hon nu fick vård vid denna mottagning och att ärendet kunde avslutas i befintligt skick. Ärendet avslutas.

**V1211-04927-53**  
**Obehörig misstänks ha läst journal**

En kvinna har misstankar om att en läkare läst hennes mans journal trots att han aldrig har sökt eller behandlats av läkaren i fråga eller ens besökt den mottagning som läkaren arbetade på.

Åtgärd: Efter kontakt med vården konstateras att den läkare anmälaren misstänker läst hennes makes journal gjorde det under sin specialistläkarutbildning varför det på logglistorna står att han har sin anställning inom annan verksamhet. Via mannens journal kan man verifiera att läkaren var behörig att ta del av information i mannens journal. Har meddelat anmälaren att patientnämnden inte kommer att inhämta något yttrande då anmälarens fråga får anses besvarad. Ärendet avslutas.



**V1211-04931-34**  
**Tillgänglighet till behandling**

En kvinna anser att hon fått vänta på att få underhållsbehandling vid en beroendeenhet. Hon blev lovad besked inom 1-2 veckor men har nu väntat i tre månader.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har kvinnan meddelat att hon fått påbörja sin behandling och att hon är mycket nöjd med detta. Ärendet avslutat utan vidare åtgärd.

**V1211-04932-49**  
**Dåligt bemötande och sjabbel med remiss**

Anmälaren anser att hon bemöttes illa vid receptionen vid vårdcentralen och att det blev fel i remisshantering.

Åtgärd: PaNf har försökt upprätta kontakt med anmälaren. Anmälaren har inte hört av sig. Ärendet avslutas.

**V1211-04934-57**  
**Remiss återsänds utan bedömning**

En man med skada i nacken sedan en bilolycka för några år sedan anger att hans husläkare förgäves försökt få kontakt med specialist. Flera av remisserna har kommit tillbaks och vårdgivaren förklarar att de inte kan bedöma mannens problem.

Åtgärd: Då mannen fått kallelse till specialist för bedömning och behandling vill han avsluta ärendet.

**V1211-04940-58**  
**Skickar uppgifter till myndighet utan samtycke**

En man har klagomål på en privat specialist gällande att han skickar information till en myndighet utan hans samtycke. Det står även fel i hans journaler.

Åtgärd: Då det inte ingår i patientnämndens uppdrag att utreda ärendet överförs skrivelsen, enligt anmälarens önskemål, till Socialstyrelsen för utredning. Ärendet avslutas i befintligt skick hos PaNf.

**V1211-04967-57**  
**Felaktig diagnos**

En kvinna remitterades från husläkaren till ortopedmottagning på akutsjukhuset där hon dels träffade läkare, dels sjukgymnast. Hon fick en hastig undersökning och gavs allmänna råd om träning och kost. Efter några år ställde neurologen diagnosen progressiv muskelsjukdom. Kvinnan är missnöjd med att ortopeder och sjukgymnaster inte var noggrannare i sina undersökningar och diagnostiserade hennes besvär tidigare.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren och verksamhetschefen som medgav att man inte tagit den aktuella sjukdomen i beaktande då man undersökte kvinnan. De förklarade detta med att sjukdomen är så ytterst ovanlig. Kvinnan är nöjd med svaret och önskar avsluta ärendet.

**V1211-04968-57**  
**Fördröjning av korrekt diagnos**

En kvinna med besvär från axlar, armar och rygg besökte vårdcentralen och distriktsläkaren gav allmänna råd och menade att kvinnans övervikt orsakade besvären. När kvinnan efter några år gått ner 40 kg träffade hon en neurolog. Det visade sig att hon hade en progressiv muskelsjukdom. Hon är arg för att vårdcentralsläkaren var nonchalant och inte ställde rätt diagnos.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som genomförde en händelseanalys tillsammans med medicinskt ansvarig läkare och enhetschef för att belysa anmälarens besök på vårdcentralen. Det framkom då att husläkaren vid anmälarens samtliga tre besök remitterat vidare till undersökningar och specialist för att få hjälp med rätt diagnos. De menade att de gjort allt som stått i deras makt för att få en korrekt diagnos snabbt. Anmälaren är inte nöjd med svaret utan vill att Socialstyrelsen tar ställning till en eventuell utredning. Ärendet avslutas på förvaltningen.

**V1211-04984-57**  
**Frågor om transport till dialys**

En man är orolig för att landstinget avser att ändra möjligheten att beställa sjukresor i samband med bokade sjukbesök. Det innebär att mannen inte kan ha en fast taxi för transporter. Han är orolig och bekymrad eftersom han anser att det nuvarande systemet fungerar så bra.

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

**V1211-04986-52**  
**Information om behandling**

En kvinna vill ha information om operation inom landstinget.

Åtgärd: Råder anmälaren att kontakta enheten för enskilda vårdärenden. Ärendet avslutas.

**V1211-04997-42**  
**Lång väntan på recept**

En man har fått vänta i fyra veckor på ett recept av husläkaren, tidigare gick det på ett par dagar. Mannen blev utan mediciner i flera dagar.

Åtgärd: Mannen har haft ett telefonmöte med läkaren och nu har han fått de mediciner han skall ha. Mannen önskar framföra att han upplever brister i handläggningen och att läkaren kanske inte kan förskriva e-recept. Tänk om det drabbar någon med livsviktig medicin. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

**V1211-05005-53****Synpunkter på förlossning och eftervård**

En kvinna har synpunkter på bristande vård i samband med hennes förlossning och påtalar även brister i eftervården av henne och barnet. Förlossningen var lång och utdragen trots det snittades hon inte förrän efter 16 timmars förlossning med värkstimulerande dropp som ändå inte gav något resultat. Efter förlossningen fick hon ingen hjälp med amningen och det gjordes bristfälliga kontroller på barnet.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt anmälarens önskemål. Anmälaren har fått en inbjudan till ett möte med vården och återkommer eventuellt till patientnämndens förvaltning om obesvarade frågor återstår efter mötet.

**V1211-05023-57****Remisser och röntgenbilder försvann**

En kvinna remitterades från husläkare till ortoped i specialistvård. Remisserna som husläkaren sände slarvades bort på mottagningen och kvinnan fick vänta länge på besökstid. Hon är arg för att mottagningen inte har ordning på sina papper.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som förklarade att remissen sändes tillbaks till husläkaren för komplettering och återsändes sedan inte till mottagningen. Nu har mottagningen tagit kontakt med anmälaren och bokat in ett besök. Hon är mycket glad för det och önskar avsluta ärendet.

**V1211-05062-44****Komplikationer efter behandling**

En kvinna ringer angående sin make som åker in och ut på sjukhus med komplikationer efter en höftledsoperation. Ortoped ansåg att skadan skett vid operationen och att detta skulle anmälas.

Åtgärd: Enligt telefonsamtal med anmälaren är skadeanmälan lämnad till Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag och ärendet avslutades vid Patientnämnden.

**V1211-05063-49****Läkaren ville inte remittera**

Anmälaren uppger att läkaren inte har remitterat patienten för vidare undersökning. Anmälaren ställer också frågor om valfriheten inom primärvården.

Åtgärd: Informerar om PaN och valfriheten. Anmälaren väljer att avsluta ärendet i befintligt skick. Ärendet avslutas.

**V1211-05082-50****Brister i hantering av kallelse**

En kvinna fick en kallelse till provtagning samma dag som hon skulle vara där. Posten kom på eftermiddagen. Kvinnan skulle ha varit på vårdcentralen på morgonen. Kallelsen är utformad fyra dagar innan besöksdatumet och innehåller information om att uteblivet besök kostar patienten 200 kronor samt att kvinnan skulle vara fastade från kvällen före. Kvinnan är rädd att hon ska behöva betala 200 kronor.

Åtgärd: Förvaltningen tog kontakt med vårdcentralen som förklarade att kallelser går ut med kort varsel om det är bråttom med prover och svar. Ingen faktura för uteblivet besök har gått iväg och kvinnan ska enligt vårdcentralen inte betala för uteblivet besök då hon rimligen inte kunde komma. Anmälaren informerad. Ärendet avslutas.

**V1211-05085-49**  
**Ärr efter operation**

Anmälaren har frågor om ärr efter operation.

Åtgärd: PaNf har försökt upprätta kontakt med anmälaren. Anmälaren har inte hört av sig. Ärendet avslutas.

**V1211-05086-42**  
**Felmedicinerad**

En man förskrevs antibiotika av husläkaren. Han informerade läkaren om att han inte tålde penicillin då han tidigare fått svåra allergiska reaktioner. På apoteket frågade mannen för säkerhets skull om läkemedlet var penicillin och det var det. Han kontaktade läkaren på vårdcentralen som förklarade att det var ju inte bra.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då händelsen anmäls för kännedom.

**V1211-05094-42**  
**Felmedicinerad**

En man har av flera vårdgivare upplevt sig felmedicinerad för smärtor i ett ben. Mannen sökte sedan vård hos ytterligare en vårdgivare och fick hjälp så att han är helt återställd. Anmälan är gjord till Socialstyrelsen, Enskildas klagomål.

Åtgärd: Anmälan är för kännedom till patientnämnden. Ärendet avslutas i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren.

**V1211-05095-50**  
**Bristande information**

En man fick information på ett akutsjukhus att hans ben behövde opereras. Då hans kunskaper i svenska språket var bristfälliga bad han om att få träffa sin läkare tillsammans med tolk. Detta skedde aldrig och mannen hade uppfattningen om att det skulle vara ett mindre ingrepp. När mannen vaknade upp efter operationen hade vården amputerat delar av ena benet. Mannen upplever sig deprimerad och har sömnsvårigheter efter det inträffade. Mannen önskar skadestånd för det inträffade.

Åtgärd: Skrivelsen har kommit från Socialstyrelsen för kännedom till förvaltningen. Ingen åtgärd från förvaltningen då Socialstyrelsen har öppnat ett ärende samt att ersättningsanspråket gått till LÖF.

**V1211-05120-58****Brister i bedömning och bemötande**

En pappa framför synpunkter för dotters räkning. Dottern skadade sitt ben vid en skidolycka och transporterades via sjukhus på skidorten till sjukhus i hemlandstinget för behandling. Pappan blev informerad att dottern skulle sövas och benbrottet åtgärdas på sjukhuset i hemlandstinget. Flickan var mycket smärtpåverkad och hade inte fått i sig något att äta på hela dagen. Läkaren på barnakuten gjorde en bristfällig undersökning och menade att flickan kunde åka hem efter ny röntgenundersökning. En sjuksköterska var av annan åsikt och flickan fick stanna kvar på sjukhuset. Anmälaren ifrågasätter läkarens bedömning och attityd.

Åtgärd: Enligt anmälares önskemål överförs ärendet till Socialstyrelsen för utredning. Ärendet avslutas hos PaNf i befintligt skick.

**V1211-05125-49****Ingen verklig hjälp**

Anmälares blev missnöjd med besöket vid mottagningen då den hjälp hon erhöll var otillräcklig och inte värd de pengar hon betalat för besöket.

Åtgärd: Informerade om PaN. Anmälares uppgav i kontakten med PaNf att hon nu fick vård vid en annan mottagning och att ärendet kunde avslutas i befintligt skick. Ärendet avslutas.

**V1211-05183-42****Läkemedelsbiverkan, ersättning**

En kvinna har fått kända läkemedelsbiverkningar och undrar var hon kan rapportera det.

Åtgärd: Anmälares har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till Läkemedelsförsäkringen. Ärendet avslutas.

**V1211-05184-53****Komplikationer i samband med en operation**

En kvinna opererades vid en gynekologisk klinik. Efter operationen avtog aldrig smärtorna och så småningom konstaterades att en komplikation uppstått som krävde nya operationer och medförde ett långt lidande.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt anmälares önskemål.

**V1211-05209-58****Komplikationer efter operation**

En man framför att han fått komplikationer efter en magoperation på ett akutsjukhus. Mannen har tappat 15 kg i vikt efter operationen, hör ringljud i öronen, och menar att han fått ett främmande föremål inopererat i magen. Anmälares önskar att det tas bort.

Åtgärd: Enligt överenskommelse med anmälares avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1211-05217-28**  
**Ersättning för tillfogad skada**

En man fick fyra tänder borttagna av en tandläkare. Han fick senare operera bort kvarvarande benvävnad som kvarstod efter tanduttagningarna. Mannen önskar ersättning för tillfogad skada.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren informerats om LÖF och blankett för anmälan dit har översänts till honom. Ärendet avslutat.

**V1211-05240-53**  
**Bristande information och bemötande**

En kvinna inkommer med klagomål på bristande information och bemötande i samband med kompletterande undersökning på grund av cellförändringar. Vid telefonkontakt gavs ingen information om den undersökning som kvinnan skulle göra. När undersökningen sedan gjordes informerades inte läkaren vad hon gjorde och var allmänt hårdhänt. Kvinnan lämnade mottagningen gråtande och beskrev det som en vedervärdig upplevelse.

Åtgärd: Anmälaren önskar inget svar från vården och ärendet avslutas i befintligt skick enligt anmälares önskemål.

**V1212-05256-54**  
**Felaktig diagnos och tidig utskrivning**

En mor är kritisk till att en läkare vid en psykiatrisk specialistavdelning har för tidigt skrivit ut hennes vuxna dotter. Modern anser det som ologisk och motstridig att läkaren vid tidigare tillfälle hade bedömt att dottern var i behov av stödboende.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med modern har hon meddelat att hon haft ett möte med vården och har då fått svar på en hel del av sina frågor. En överenskommelse har ingåtts om att hon återkommer till PaNf om hon har ytterligare frågor och att hon då skaffar en fullmakt att företräda dottern. Ärendet avslutat.

**V1212-05273-54**  
**Felaktig diagnos av barn vid BUP-mottagning**

En far anser att en BUP-mottagning har ställt felaktig diagnos på hans barn.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren informerats om hur PaN f arbetar och om Socialstyrelsen. Information om och blankett för anmälan till Socialstyrelsen skickad till fadern. Ärendet avslutat i samråd med honom.

**V1212-05276-54**  
**Väntat länge på samtal**

En kvinna undrar vad PaNf anser om vårdgarantin i hennes vårdkontakt. Hon har väntat mer än tre månader för att få terapisaftal. Hon undrar vilka åtgärder kan Socialstyrelsen vidta i liknande fall.

Åtgärd: Anmälaren meddelat via e-post att ärendet kan avslutas.

**V1212-05300-58****Beröm gällande bemötande och behandling**

En man framför sin uppskattning av det bemötande och den vård hans fru fick på en akutmottagning på ett sjukhus.

Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren överenskommes att e-post skrivelsen skickas till chefläkaren på sjukhuset. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

**V1212-05302-42****Nekades insulin**

Anhörig till avliden kvinna har frågor om varför kvinnan nekades insulin på helgerna.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då ärendet är handlagt vid Socialstyrelsen, Enskildas klagomål.

**V1212-05332-42****Delegerar medicindelning till hemtjänsten**

Anhörig till man framför frågor om vårdcentralen får delegera medicindelningen till hemtjänsten. Sju olika personer från hemtjänsten sköter mannens mediciner.

Åtgärd: Anmälaren återkommer till patientnämnden med besked om att problemet har löst sig. Ärendet avslutas enligt anmälarens önskan.

**V1212-05337-58****Felaktig diagnos på närakuten**

En kvinna framför synpunkter på att hon fått fel diagnos av läkaren på en närakut. Kvinnan sökte akut vård på grund av långvariga besvär med hosta, läkaren ställde diagnosen astma utan att ha undersökt henne, något som kvinnan ifrågasatte. En månad senare blev kvinnan svårt sjuk i bland annat lunginflammation. Anmälaren menar att hon hade en lunginflammation vid besöket på närakuten och att läkaren ställde fel diagnos.

Åtgärd: I telefonsamtal med anmälaren framkommer att händelsen är anmäld till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas i befintligt skick på förvaltningen.

**V1212-05393-58****Brister i tillgänglighet och bemötande**

En mamma framför synpunkter på väntetiden samt läkarens bemötande vid sonens besök på en vårdcentral.

Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren framkommer att hon även skickat skrivelsen till Socialstyrelsen. Om frågor gällande bemötandet kvarstår efter utredning på Socialstyrelsen är anmälaren välkommen att höra av sig till förvaltningen. Enligt överenskommelse avslutas ärendet hos förvaltningen i befintligt skick.

**V1212-05395-30**  
**Får inte loggutdrag**

En kvinna uppger att hon inte får loggutdrag från en psykiatriskmottagning.

Åtgärd: Kvinnan hänvisas till personuppgiftsombudet för hjälp att få loggutdrag. Informerar även att PaNf kan inhämta yttrande om anmälan undertecknas. Eftersom undertecknad anmälan inte inkommer avslutas ärendet, då det får förutsättas att anmälaren har fått hjälp av personuppgiftsombudet.

**V1212-05396-55**  
**Fråga om sjukhusräkning**

En kvinna har frågor angående en sjukhusräkning som hon vill betala lite senare.

Åtgärd: Hänvisning till patientvägledaren på berört sjukhus.

**V1212-05431-50**  
**Nekad vård**

En man fick inte hjälp av vårdcentralen för sina besvär. Han fick heller inte hjälp att utfärda ett frikort då han inte hade skriftligt bevis på att han har betalat sina fakturor. Mannen vill ha ett frikort innan han söker vidare vård.

Åtgärd: Förvaltningen ringde vårdcentralen som kunde bekräfta att mannen betalt sina fakturor och att han är berättigad frikort samt en viss summa åter. Mannen uppmanas att återigen besöka vårdcentralen. Informerar anmälaren.

**V1212-05467-58**  
**Brister i provsvarshanteringen**

En man framför synpunkter för sambos räkning på brister i provsvarshanteringen efter en operation på ett sjukhus. Mannens sambo har inte fått svar på prover trots att hon blivit lovad svar inom fem dagar, nu har 30 dagar gått. Anmälaren önskar en förklaring.

Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren framkommer att han fått svar på sina frågor och önskar inte att förvaltningen utreder ärendet. Ärendet avslutas i befintligt skick hos PaNf.

**V1212-05499-42**  
**Felmedicinerad vid tvångsvård**

En kvinna vårdades enligt LPT på en psykiatrisk vårdavdelning och upplevde sig felmedicinerad.

Åtgärd: Händelsen är anmäld till Socialstyrelsen, Enskildas klagomål och är anmäld till patientnämndens förvaltning för kännedom. Ärendet avslutas i befintligt skick.



**V1212-05503-52****Rådgivning**

En kvinna vill veta vem som har ansvaret för neuropsykiatriska utredningar för vuxna och om en mottagning kan vägra att utföra olika tester.

Åtgärder: Hänvisar till beställarenheten. Ärendet avslutas.

**V1212-05535-55****Fråga om frikort**

En kvinna har frågor om hur mycket man ska betala innan man uppnår frikort.

Åtgärd: Information ges om gällande regler för frikort.