

Handläggare: Louise Skantze

PaN 2013-04-25 P 9

ANMÄLAN

2013-04-10

PaN A1304-00117-55

Anmälan om avslutade ärenden under tiden 2013-02-19—2013-03-31

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 12 mars 2013.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga:

1/ Förteckning över avslutade ärenden under tiden 2013-02-19—2013-03-31.



V1105-01760-34
Fick inte adekvat rehabilitering

Anmälaren har haft kontakt med Patientnämnden sedan slutet av 2009 och nu via en skrivelse beskrivit problem som hon haft med en specialistläkare inom den psykiatriska vården. Anser sig inte ha fått den rehabilitering som hon rätteligen borde ha fått. Fick vänta alltför länge innan ett fullständigt läkarintyg skrevs till Försäkringskassan vilket medförde att hon blev utförsäkrad. Anser även att läkaren förtalade henne inför försäkringskassan. Anmälaren har även synpunkter på noteringar i journalen som saknas, en remiss som troligen kommit på avvägar och varför hon nekats se det avtal som hennes terapeut har med landstinget.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefläkare, chefsöverläkare, enhetschef och överläkare. Av journalhandlingar framkommer inget annat än att tidsramarna för inlämnande av läkarintyg till F-kassan har hållits. Under ärendets gång har kvinnan fått svar på den kritik och de frågeställningar hon haft. Hon har upplysts om att hon bör ta upp frågan om komplettering eller rättelser i sin journal med sin nuvarande läkare. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd med de svar hon fått. Hon anser att hon inte fått tillräckligt med insatser från den psykiatriska vården för sin rehabilitering och för att kunna bli arbetsför. Hon har inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hennes önskemål bifogas avslutsskrivelsen. Anmälaren informerad om att ärendet avslutas på patientnämndens förvaltning.

V1111-04362-34
Brister i miljö inom psykiatri

Kvinna som har varit inlagd inom den psykiatriska vården och som har astma har synpunkter på att röklukt från rökrummet tränger ut på avdelningen. Detta har medfört att kvinnan varit tvungen att begära permission. Undrar om hon inte har rätt till samma vård som alla andra.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef, enhetschef och medicinskt ansvarig överläkare. Det har varit problem med ventilationen då fastighetsbolaget gjort en ombyggnation av befintligt ventilationssystem. Tyvärr har man behov av att ha kvar rökrum eftersom enheten är belägen i ett centrum där det till och från är oroligt på kvällar och helger. På grund av olika våldsincidenter som hänt i centrum vill man inte hänvisa patienter att gå ut och röka och på så sätt utsätta både patienter och personal för att vistas ute på dessa tider. Kvinnans önskemål om att få vistas på rökfri avdelning vid behov kommer att beaktas och självklart får hon ha kvar sin behandlare. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1111-04515-52
Komplikationer i samband med behandling

En flicka skulle ta bort halsmandlarna polikliniskt men fick åka till sjukhuset då hon drabbades av blödningar som var svåra att stoppa. Händelserna på sjukhuset har satt djupa spår hos flickan och hon har fått tillitsproblem. Föräldrarna vill han en förklaring och utredning av händelsen. Ärendet är anmält till Socialstyrelsen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och överläkare. Ansvarig beklagar händelseförloppet och bemötandet i samband med att vården av flickan inte skedde med full samverkan och respekt för henne och familjen. Om föräldrarna

så önskar kan sjukhuset etablera kontakt med BUP för diskussion och möjlig hjälp med de tillitsproblem som de upplever att dottern fått. Vid önskemål om hjälp med anmälan till LÖF står man till tjänst. Ärendet är utrett hos Socialstyrelsen. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren meddelat att dottern fått tid hos psykolog. Ärendet avslutat.

V1111-04572-53

Komplikation och bristande inf samband med op

En kvinna opererades för rekonstruktion av svåra skador i underlivet efter en tidigare förlossning. Några dagar efter operationen sprack såret mellan tarmen och vagina. Under narkos inspekterades skadan och man klippte upp stygnen och med misstanke om infektion klippte man upp mer. Detta resulterar i att kvinnan fortsatt blev avföringsinkontinent och man måste göra en stomioperation. Kvinnan fick mycket dålig information och förklaring till de medicinska bedömningarna och varför man klippte upp såret utöver det man tidigare sytt.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från behandlande överläkare redogörs för vilka ställningstaganden och åtgärder som gjorts. Operationen som genomfördes var tekniskt sett svår och tyvärr uppstod komplikationer och tillkallad kirurg valde att ta upp hela rekonstruktionen och vid ett senare tillfälle avlasta området med en stomi. Efter ett genmäle kom även ett yttrande från behandlande kirurg som bekräftar att i detta komplicerade fall var hans ställningstagande enda möjligheten för behandling av skadan. Vårdens yttranden har översänts till anmälaren som i kontakt med patientnämnden låtit meddela att hon önskar avsluta sitt ärende. Hon har genomgått nya operationer och är på bättringsvägen men vill också påpeka att hon fortfarande tycker att informationen i samband med hennes första operation var bristfällig och likaså om riskerna med en operation. Ärendet avslutas.

V1201-00076-50

Bristande fysisk tillgänglighet

En kvinna kom med bil till akutmottagning som saknade handikapparkering. Kvinnan som är rullstolsburen parkerade då utanför huvudentrén och bad om hjälp att komma till akutmottagningen. Utanför mottagningen fanns en ramp för rullstol. Men ledstången satt för högt för kvinnan att nå och hon kunde därmed inte på egen hand ta sig in på mottagningen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefläkare och från verksamhetschefer. Efter det att yttrandena har översänts har kvinnan träffat chefläkare och patientvägledare. En övergripande diskussion har förts om olika delar av sjukhusets handikapptillgänglighet. En längre diskussion har även förts om behovet av ökad kunskap inom vårdorganisationen avseende bemötande och handläggning av patienter med sällsynta diagnoser. Ärendet avslutat.

V1203-01343-57

Nonchalant bemötande av ambulanspersonal

En kvinna blev nonchalant bemött och ifrågasatt då hon kontaktade ambulans. Kvinnan hade kraftiga buksmärtor och blev uppläxad i ambulansen då personalen menade att hon kunnat ta sig till sjukhus på annat sätt. Kvinnan blev ledsen och kände sig illa behandlad.

Åtgärd: Yttranden inkom från ambulanschef och den ambulanssjukvårdare som var medicinskt ansvarig i besättningen. Han beklagade att anmälaren upplevde ett dåligt bemötande under hämtningen. Han beskrev en noggrann smärtanamnes som inte visade något behov av intravenös smärtlindring. Anmälaren ansåg sig ifrågasatt och har tackat ja till ett möte med ambulansläkare och ambulanschef. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1205-02029-52

Komplikationer med pacemaker

En man har fått byta sin pacemaker fyra gånger. Vården menar att han har haft otur. Men mannen vill veta om vården har gjort vad de kan för att undvika dessa komplikationer. Han har fått veta att det varit fel på tillverkningen av första pacemakern, sladden lossnade vid ett annat tillfälle och han har drabbats av bakterier. Mannen önskar möte med företrädare på kliniken för att få svar på sina frågor.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från bitr. chefläkare och från stf verksamhetschef där det framgår att mannen kommer att kallas till möte med ansvarig processledare för arytmi-sjukvård. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1205-02250-54

Nonchalant bemötande, kränkt i vården

En kvinna inkom på remiss till en sluten psykiatrisk vårdavdelning. Där blev hon i fråntagen sin mobiltelefon och dator. Detta skapade ångest hos kvinnan som just då hade stor behov av trygghet. Den ökade ångesten gjorde att kvinnan mådde ännu sämre och fick panik, utan att fick tröst av personalen. Ingen kunde riktigt förklara varför de hade dessa rutiner, men att de var tvungna att följa dem. Samma regler gällde för alla patienter oavsett behov.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chef för akutsektionen som beklagar att kvinnan upplevt vården som kränkande och att den inte tagit hänsyn till hennes individuella behov. Omhändertagande av patienters tillhörigheter styrs av de riktlinjer som är klinikens interna och de är godkända av chefsöverläkare. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren framfört att vården inte har besvarat hennes frågor gällande tröst och trygghet från personalen. Då hon inte önskar gå vidare med ärendet avslutas detsamma enligt överenskommelse.

V1205-02291-28

Komplikationer efter tandreglering

En kvinna genomgick tandreglering i ungdomstandvården. Efter tandregleringen har hon besvär med att stänga käkarna, vilket har förvärrats med tiden. Tanderna har även slipats ner ojämnt så den ena framtanden är längre än den andra. Hon har spänningar i käkpartiet och ofta huvudvärk.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef. Vården avslutades för sju år sedan. Folktandvårdens ansvar omfattar tre år efter avslutad tandregleringsbehandling. Kvinnan rekommenderas att vända sig till specialist i bettfysiologi för att få hjälp. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon kommer att gå vidare med ärendet till LÖF. Ärendet avslutat. Handläggning pågår.

V1206-02373-44**Synpunkter kring behandling - avliden**

En kvinna vars make just har avlidit kontaktar med frågor angående den vård som maken har fått under sin sjukdomsperiod.

Åtgärd: Anmälaren har inte hörts av efter telefonsamtal och ärendet avslutas.

V1206-02477-49**Diskriminerad av läkare**

Anmälaren besökte läkare. Läkaren kommenterade patientens utseende utifrån sin uppfattning att utseendet inte stämde överens med patientens könstillhörighet.

Åtgärd: Anmälaren har inte uppgett vilken vårdgivare som ärendet avser. Vid telefonkontakt med boendestödare har denne meddelat att anmälaren numera har en god kontakt med vårdgivaren och att ärendet kan avslutas utan vidare åtgärd.

V1206-02546-53**Ej lyssnad till och bristande behandling**

En kvinna klagar på bemötande och bristande vård vid en avdelning för förtidigt födda barn. Upprepade gånger under tre timmar bad kvinnan om hjälp med att sätta en sond på sitt barn så att hon kunde sondmatas. När sedan kvinnan skulle få intravenöst dropp bad hon att någon från narkosen skulle komma och sätta en infart vilket var bestämt sedan tidigare. Sköterskan insisterade att själv sticka kvinnan vilket misslyckades flera gånger. Hon uppmanades att bete sig som en patient. Kvinnan vill veta vilka åtgärder som ska vidtagas för att ingen annan kvinna ska drabbas av samma bemötande och bristande vård.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef som beklagar den upplevelse av bristande vård och bemötande som kvinnan haft. Berörd barnmorska redogjorde hur hon upplevt händelsen. I direkt anslutning till händelsen har kvällstjänstgörande chefssjuksköterska haft samtal med kvinnan och barnmorskan. Ett par dagar senare har barnmorskan och kurator haft uppföljande samtal med henne. Händelsen har rapporterats som vårdavvikelse som förutom vidtagna åtgärder har utmynnats i att sektionschef haft samtal med berörd personal samt med kvinnan vid ett uppföljande mottagningsbesök. Som led i förbättringsarbete har man startat en utbildningsinsats för all personal som bygger på tanken att familjer på sjukhus befinner sig i olika krisfaser och på olika nivåer i förhållande till att hantera det egna barnets sjukdom/tillstånd och behov och att familjer därför behöver olika och individualiserat bemötande. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon skulle inkomma med skriftliga kommentarer. Då hon senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärende utan vidare åtgärd.

V1206-02654-28**Problem med tandprotes**

En kvinna har fått tre tänder förstörda vid tandbehandling. Den protes hon fick därefter har hon stora besvär med. Protesen har gett besvär med huvudvärk, sömnbesvär och hudutslag.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folk tandvårdens Vd och från klinikchef. Utredning visar att kvinnan har fått mycket vård på kliniken. Behandlingen som utförts har varit bra. Mycket av vården har inte debiterats då den gått på garanti. Hon har remitterats till hudmottagning för utredning av överkänslighet mot tandvårdsmaterial. Man har inte funnit någon sådan överkänslighet, däremot andra hud och munslemhinneproblem som kvinnan får fortsatt utredning och behandling för på hudmottagning. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon skulle inkomma med genmäle. Då hon senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1207-02774-55

Nonchalant bemötande av ambulanspersonal

En kvinna tar kontakt för en anhörig äldre man som bland annat vårdas av hemtjänst. I samband med att mannen föll i sitt hem råkade trygghetslarmet lossna och fara iväg så han inte nådde larmet. Troligtvis föll mannen vid 11-tiden och blev hittad av sin hustru ungefär klockan 16.30. Hustrun larmade då till mannens stödgrupp som anlände till hemmet. Mannen är svårt sjuk i cancer med flera sjukdomar och hemtjänsten ringde till vårdguiden som meddelade att de inte kunde göra något. Till slut ringde hemtjänstpersonalen efter en ambulans som efter ett tag anlände till hemmet. Ambulanspersonalen ställde frågan om det verkligen var nödvändigt att köra in honom till akuten där han ändå skulle få vänta i flera timmar. Dagen efter tog hustrun kontakt med vårdcentralen som ordnade med en sjukresa till vårdcentralen för undersökning. Därefter förflyttades mannen till ett korttidsboende. Kvinnan ifrågasätter ambulanspersonalens ställningstagande.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från ambulanschef och från specialistsjuksköterska. Besättningen handlade utifrån de riktlinjer som finns beskrivna och deras ambition var att hjälpa mannen på bästa sätt. Han önskade få en direktinläggning på geriatriken. Personalen kontaktade geriatrikens jour men fick besked om att det var fullbelagt. SOS läkare kontaktades för rådgivning. Denne rekommenderade att då mannen inte upplevdes som livshotande eller allvarligt sjuk, kunde man avvakta till morgonen efter. Personalens uppfattning är att beslutet togs i samråd med mannen men inte efter fruns önskan. Efter det att yttrandena har översänts har ärendet översänts till Socialstyrelsen enligt anmälarens önskemål. Ärendet avslutat.

V1207-02962-55

Problem med telefonkontakt vid bokning

Anmälaren framför synpunkter på att läkare ringer upp patienter från telefoner med hemligt nummer samt att tider bokas utan kontakt med patienten, i en del fall med mycket kort varsel.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från avdelningschef HSF. Vårdverksamheten vill sannolikt med sin rutin säkerställa att man kommunicerar med rätt person och att inkommande samtal inte kan spåras via nummerpresentatör av annan person. En vårdcentral kan utforma en rutin som är mer omfattande och säkrare än vad som annars skulle vara nödvändigt enligt avtal eller gällande lagar. Detta har HSF ingen synpunkt på utan det är upp till varje vårdcentral att utforma sin verksamhet som man vill och kan för att attrahera personer att lista sig. I de aktuella frågorna som anmälaren har ser HSF inte någon anledning att agera. Efter det att kopia av kompletterande yttranden har översänts har anmälaren inkommit med genmäle nummer 4. Han har skriftligen informerats om att förvaltningen anser att det inte är meningsfullt med ytterligare skriftväxling och att ärendet därför avslutas.

V1207-03009-11
Fråga angående högkostnadskort

Fråga om högkostnadsbelopp.

Åtgärd: Svarar på e-post om högkostnadsbeloppet.

V1207-03015-53
Ofullständig behandling, ej lyssnad till

En kvinna med historik av bröstcancer sökte vård upprepade gånger vid en akutmottagning. Kvinnan hade värk bland annat i ryggen och bröstkorgen men hon skickades hem med smärtstillande läkemedel. Hon kände inte att man tog hennes problem på allvar trots att hon berättade att hon haft cancer. Först när hon fick en spontanfraktur i lårbenet orsakad av skelettmetastaser fick hon vård.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från akutmottagningens verksamhetschef beskrivs de medicinska bedömningar som gjordes vid anmälarens besök på akutmottagningen. Behandlande läkare konstaterade att kvinnan hade smärtor från skelettet men ingen övervägde risken att det kunde vara tumörsjukdom som var orsaken. Ur medicins k synpunkt är det inte lätt att komma fram till denna misstanke med tanke på patientens sjukdomshistoria, symptom och undersökningsfynd men i efterhand menar verksamhetschefen att man borde ha funderat i lite vidare banor när patienten sökte flera gånger med svår diagnostiserade symptom. Yttrandet är översänt till anmälaren som i samtal med patientnämndens förvaltning framfört att kvinnan inte kände sig lyssnad till och att det var anmärkningsvärt att hon inte fick tillräckligt med smärtstillande läkemedel när hon i mer än tre timmar väntade på att bli undersökt av en läkare. Detta önskar anmälaren ska poängteras i avslutsbrev till vården. Ärendet avslutas. Anmälanhar skickats till LÖF och Socialstyrelsen.

V1207-03107-44
Ofullständig vård

En multisjuk kvinna beskriver olika besök i vården med ställningstaganden till vård och ofullständiga åtgärder. Hon upplever sig "hänga i luften".

Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit efter telefonsamtal om konkreta frågeställningar till vården. En tid fanns för besök på smärtklinik. Ärendet avslutas utan åtgärd.

V1207-03125-44
Ofullständig undersökning och behandling

En nu avliden kvinna uppsökte akuten upprepade gånger på grund av smärta från buken. Hon hade även ett förhöjt blodtryck. En röntgen var planerad till ett senare tillfälle. I samband med ett akutbesök där kvinnan svimmade då hon skulle skickas hem genomfördes även röntgen som då visade på tarmvred plus stor tumör på tjocktarmen. Kvinnan lades in och avled en månad senare.

Åtgärd: Yttrande gavs av överläkare. Denne beklagade att det varit svårt att diagnostisera kvinnans magcancer och att hon då diagnosen gavs redan var i ett

starkt påverkat skede av sjukdomen. Läkaren tar även upp patientens blodtryck som dock var under kontroll efter att inledningsvis varit kraftigt förhöjt. Maken var inte nöjd med yttrandet men valde att skriva en egen kommentar att tillföra slutskrivelsen från förvaltningen och avslutade därmed ärendet.

V1208-03221-44

Omvårdnadsfrågor

En kvinna boende på ett äldre- och omsorgsboende drabbades av infektion och växt av larver i ett fotsår. Efter amputation återkom hon till sitt boende men föll då ur sängen och bröt överarmen och fick även ett påverkat beteende, halvsov och talade sluddrigt. Anhöriga hade inte kontaktats om fallet. På sjukhus konstaterades en blodförgiftning som inte gick att häva och kvinnan avled.

Åtgärd: Enligt epost från anhörig har samtal genomförts med inblandade parter och anhöriga är nöjda med det. De avslutar nu ärendet i befintligt skick.

V1208-03264-57

Nonchalant bemötande från läkare

En kvinna kontaktar förvaltningen för sin fars räkning. Den kvinnliga läkaren ställde underliga och svåra frågor till mannen som insjuknat i stroke och hade svårt att svara. Frågorna gällde om livsuppehållande åtgärder skulle sättas in om mannen blev akut sjuk på avdelningen. Barnen blev både generade och illa till mods. Mannen har nu avlidit. Hans dotter är starkt ifrågasättande till det nonchalanta bemötandet från läkaren.

Åtgärd: Yttranden inkom från överläkarna på avdelningen. De beklagade djupt det inträffade och förklarade att det var första gången underläkaren hade denna typ av samtal med patient och anhöriga. Överläkaren tog upp anmälan med henne och beklagade att hon inte förberett underläkaren bättre för samtalet med patient och anhöriga. Anmälaren ansåg att stort ansvar vilade på underläkarens handledare som betydligt bättre borde följt upp om underläkaren var bekväm med uppgiften. Anmälaren önskar avsluta ärendet.

V1208-03300-58

Nekad behandling, otrevligt bemötande

En kvinna framför synpunkter på att hon blivit nekad ordinerad behandling samt att hon blivit otrevligt bemött av personalen på vårdcentralen. Kvinnan blev remitterad från privat läkare till vårdcentralen för att få hjälp med administration av läkemedel. Kvinnan blev misstrodd och otrevligt bemött av personalen. Vid besöket fick hon betala patientavgift utan att få hjälp med sin medicinering. Anmälaren ifrågasätter starkt förfarandet och önskar att detta tas upp med all personal på mottagningen samt att hon önskar återbetalning av patientavgiften.

Åtgärd: Svar har inkommit från enhetschefen, verksamhetschefen samt berörd personal. Av yttrandena framgår att orsaken till att patienten inte fått ordinerad behandling var att patienten inte hade något behandlingsmeddelande med sig från den läkare som ordinerat behandlingen. Enligt rutiner på vårdcentralen ges inte läkemedel i injektionsform utan läkarordination. Patienten avvek från mottagningen innan hon informerats om möjlighet till återbetalning av patientavgiften. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, inkommit med genmäle då hon inte anser

att de ger en korrekt bild av händelseförloppet. I ett kompletterande yttrande beklagar verksamhetschefen patientens upplevelse och har tagit upp ärendet på ett personalmöte i syfte att lära och förbättra. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet varvid förvaltningen utgår från att hon fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1208-03429-53

Fördröjd diagnos och behandling av skada

En kvinna sökte akutmottagning vid akutsjukhus. Hon hade outhärdliga smärtor i ett ben efter en olycka och kom till sjukhuset med ambulans. Benet röntgades och därefter skickades kvinnan hem med värktabletter och en remiss för magnetkameraundersökning. Efter sex dagar görs undersökningen och efter ytterligare fyra dagar kontaktas kvinnan av en läkare som berättar att skadan är värre än befarat och att hon ska opereras akut. Efter operationen har kvinnan bestående men som enligt läkare beror på att ärrbildningar som i sin tur beror på att hon inte opererats tidigare.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från överläkare som båda bedömer att vården skett i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet trots kvinnans kvarvarande besvär. Preoperativt blev hon informerad om prognosen utan kirurgi (konservativ behandling) och med kirurgisk behandling. Dessutom blev hon informerad om att ju längre tid det skulle ta till kirurgi desto mer ärrbildning skulle formars. Ärrbildning efter operation är en mycket känd komplikation av kirurgi. Själva skadan kunde inte ha undvikits om diagnos och operation fastställts tidigare då kvinnan kom till sjukhuset. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon tycker att vårdens svar är något otydligt men att hon önskar avsluta ärendet trots det. Ärendet avslutat.

V1208-03438-52

Vill ha tillbaka patientavgift

En man är missnöjd och vill ha ersättning för erlagd patientavgift då han anser att läkaren inte har skött sig. Läkaren hade lovat att höra av sig för att meddela diagnos och resultat av en röntgenundersökning men läkaren hörde aldrig av sig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Då mannen kom på bokad besök misstänkte läkaren att orsaken till besvären var artros och mannen skickades direkt till röntgen i samma hus. Avsikten var att han skulle återkomma med bilderna i handen för att få omedelbar återkoppling. Mannen hann inte till röntgen och tillbaks under dagen. Det definitiva svaret på röntgen dröjde några dagar och han sattes aldrig upp på en telefoni. Röntgensvaret blev läst, signerat och insorterat i arkivet. Att låta patient gå direkt ner till röntgen och tillbaks är ett undantag från normala rutiner och efter särskild överenskommelse. Ansvarig beklagar att detta avsteg från rutinerna medförde ett missförstånd som ledde till att svaret blev fördröjt. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1208-03458-50

Lång väntetid på reparation

En man hade haft sina hörapparater i två år när den ena gick sönder. Han lämnade in den på reparation i februari. När den kom åter fungerade fortfarande inte och den sändes åter för reparation. Svar kommer att den fungerar, men att de behöver även den andra apparaten för synkronisering. Båda sänds in och kom åter med hänvisning

till att uppsöka audionom för programmering. Efter många turer fick mannen fungerande hörapparater först efter fem månader.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från VD på berörd enhet. Efter felsökning skrivs en reparationsbeställning att apparaten var programmerad med omkopplarfunktion och den fungerade. Om det fanns apparat på andra örat som denna var synkroniserad med måste båda skickas in vid fel på volymkontroll eller om kopplaren inte fungerar på båda sidorna. Senare ankom en apparat från mannen men det var oklar om det var samma apparat eller inte. Efter kontroll så skickas meddelande om att omkopplaren fungerade bra och att mannen behövde kontakta audionom för koppling mellan apparaterna. På enheten har man ett pågående arbete där man har ett strukturerat databaserat system som anger tydligt vad status på reparationsärendet är samt vilken åtgärd som patienten förväntas göra. I samband med att kompletterande yttrande översänts har anmälaren informerats om att ärendet avslutas.

V1208-03496-53

Bristfällig information vid dödsfall

Dotter till man (avliden) klagar på bristande information till anhöriga i samband med att mannen avled vid ett akutsjukhus. Mannen hade vårdats på avdelningen i en vecka och anhöriga hade svårt att nå någon personal för att få information om mannens hälsotillstånd. En förmiddag ringde en personal, som inte presenterar sig och meddelade att mannen dött under natten. Anhöriga erbjöds ett läkarsamtal samma dag. Läkaren som de fick träffa hade aldrig träffat deras far och kunde bara informera om att han troligen dött i en infarkt. Anhöriga fick ingen information om hur det hade gått till t ex. De bad om en kopia av journalen för att själva läsa vad som hänt men de har ännu inte fått någon kopia av journalen.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från enhetschef och vårdenhetschef som beklagar familjens upplevelser i samband med faderns vård och dödsfall. Det finns inskrivet i journal att en sjuksköterska talat med anhöriga vid två tillfällen samt bokat in ett möte med ansvarig läkare under den aktuella helgen. I journalen står även att information om vad undersökningar visade har delgivits anhöriga samt att mannen själv också fått information om de tumörer som hittats. Samtliga journaler har översänts till anhöriga. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1208-03548-53

Inte tagen på allvar

En kvinna klagar på vården vid ett akutsjukhus. Hon sökte för buksmärtor och då hon tog upp med sin läkare vad hon trodde var orsaken fick hon ett nonchalant bemötande och blev inte trodd. Hon opererades akut dagen efter för den diagnos hon själv misstänkte att hon hade. En tid efter operationen drabbades kvinnan åter av smärtor i buken och har sedan dess sökt akutvård upprepade gånger. Kvinnan känner sig missförstådd och missnöjd med att vården skickade hem henne med smärtstillande läkemedel.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrandet från behandlande överläkare beklagas att anmälaren upplevt att hon blivit illa bemött och missförstådd på akuten. Läkaren anser inte att vården kunde ha handlagt det mer optimalt men vården har stor förståelse för hennes problematik då hon varit mycket drabbad. Yttrandet är översänt till anmälaren som inte hörts av inom föreslagen tid

varför patientnämndens förvaltning förutsätter att hon fått sina frågor besvarade och avslutar ärendet.

V1208-03608-52 **Bristande information**

En man skulle genomgå en magnetkameraundersökning. När han kom till mottagningen fick han informationen att han skulle göra en skiktröntgen i stället då man misstänkte att han kunde ha fått en metalbit inopererad. Mannen vill nu veta om han fick något metalliskt inopererad för snart tio år sedan.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef, neurokirurg och bitr. överläkare. Vid granskning meddelades att några metallföremål som kontraindicerar MR inte finns inopererade. Vid tidigare operation hade man måst öppna upp skallbenet och det fästes ihop igen med små titanplattor. Dessa plattor är inte magnetiska och har ingen som helst betydelse för patient vare sig i vardagen eller vid MR-undersökning. Det verkar som mannen vid hans planerade besök för MR kommit i kontakt med en person som har formulerat sig klumpigt och som inte haft kunskap om de lokala rutinerna. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhörts inom angiven tid. Ärendet avslutat.

V1208-03609-49 **Omhändertagande av avliden**

Anmälaren riktar kritik mot hur personalen tog hand om hennes avlidna make. Hon upplevde att personalen hämtade honom som en möbel.

Åtgärd: Yttrande har inhämtas från berörd personal som beklagar utgången av ärendet. Han tar anmälares skrivelse på största allvar och tror att kommunikationen brustit. Han och hans kollega hade inte uppfattat att de inte fick ta mannen i hissen efter deras förklaring om att han var fastspänd på bären och var i trygga händer. Berörd personal skulle aldrig ignorera anhörigas önskemål om att bära den avlidne i trappan. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas.

V1209-03700-53 **Bristande bemötande vid telefonkontakt och besök**

En gravid kvinna kontaktade en specialistmödravårdcentral för att få råd. Kvinnan har flera sjukdomar och var nu orolig och ville veta om det var just till specialistmödravården hon skulle vända sig till. Kvinnan fick ett mycket nonchalant bemötande och fel information som gjorde henne än mer orolig. Några dagar senare besökte kvinnan sjukhusets akuta gynekologmottagningen och fick även då ett dåligt och nonchalant bemötande.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från områdeschef/överläkare vid kliniken beklagas djupt vad anmälaren var med om. Händelsen kommer att återföras till berörda personer och till personalen i allmänhet för att förbättra omhändertagandet av kvinnor som söker vård. Yttrandet har översänts till anmälaren som inte hörts av inom föreslagen tid varför patientnämndens förvaltning förutsätter att anmälaren fått sina frågor besvarade och avslutar ärendet.

V1209-03702-53**Komplikationer uppmärksammades ej**

En gravid kvinna med högt blodtryck stimulerades för att få i gång en vaginal förlossning. Blodtrycket steg och trots läkemedel fick kvinnan kramper och mådde mycket dåligt. Efter tre försök snittades kvinnan som dagen efter förlossningen hade neurologiska besvär som senare tilltog. Efter nio dagar krävde hennes man att en specialist skulle kopplas in och då upptäcktes att kvinnans halskärl skadats av det höga blodtryck hon hade innan hon snittades.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från områdeschef. Kvinnan hade en kronisk blodtrycksförhöjning och insjuknade i en bild av mycket svår havandeskapsförgiftning med framförallt mycket höga blodtryck i tidigt skede av graviditeten. Ansvarig bedömer att kvinnan har rätt i sin kritik i att hon borde ha förlöst tidigare. Hennes svårbehandlade höga blodtryck innan förlossningen var ytterst allvarligt och det är sannolikt att hennes besvär hade kunnat förhindras om hon förlöst tidigare. Ärendet är anmält för Lex Maria och till LÖF. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som bifogas avslutsskrivelse.

V1209-03707-34**Väntetid till neuropsykiatrisk utredning**

En kvinna har väntat med än tre månader för att få en neuropsykiatrisk utredning. När hon ringer till den psykiatriska mottagningen och påminner om vårdgarantin blir hon otrevligt bemött och får information om att remissen ska skickas vidare. Hon får dock inte veta när det blir eller vart remissen ska skickas.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef som ber om ursäkt om kvinnan känt sig dåligt bemött av henne. Gällande förvirringen kring den neuropsykiatriska utredningen så berodde det på ett administrativt misstag som gjorde att kvinnan blev bokad på enheten och att det olyckligtvis även skickades remis till en privat utredare. Ansvarig har talat med berörd personal och det ska förhoppningsvis aldrig mer ske liknande misstag. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1209-03708-42**Fördröjd medicinering vid borrelia, komplikationer**

En kvinna sökte vård hos husläkaren på grund av feber, nack- och huvudvärk samt röd fläck på huden där en fästing suttit tidigare. Läkaren beslutar att ta borrelia och infektionsprov och forskrev antibiotika. Kvinnan uppmanades att avvakta medicinering tills provsvaret kommit. Kvinnan försämrades men då provsvaren var negativa gavs ingen ordination om att påbörja behandlingen. Kvinnan sökte därför vård på en annan vårdcentral och borreliaprovet var vara positivt. Behandling mot neuroborrelios påbörjades.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som framför att behandlingsansvarig läkare inte uppmanade kvinnan att avvakta med antibiotika behandlingen vilket också framgår i journalen. Anmälaren är inte nöjd med svaret och önskar fortsatt handläggning vid Socialstyrelsen, Enskildas klagomål. Ärendet avslutas.

V1209-03791-49**Hemsjukvården kontaktade inte anhöriga**

Patienten har kontakt med hemsjukvården. Patienten blev tvungen att akut uppsöka sjukhus och han blev inlagd. Hos hemsjukvården fanns kontaktpuppgifter till de anhöriga. Ändå underlät hemsjukvården att kontakta de anhöriga när de inte kom in i patientens lägenhet. Istället kontaktade de polis och låssmed. Vårdcentralen menar att de anhöriga eller patienten ska betala fakturan gällande låssmedens insatser. De anhöriga menar att vårdcentralen borde ha kontaktat de anhöriga istället för att kontakta låssmed, de anhöriga och patienten vill inte betala fakturan.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef som hänvisar till rättsutlåtande 2012-12-14 från Sveriges Kommuner och Landsting. Vid senare telefonkontakt har ansvarig ändrat sig och meddelat att när anmälaren inkommer med kontouppgifter så ska kostnaden för låssmed betalas tillbaka. Efter det att anmälaren informerats om detta har han förklarat sig nöjd. Ärendet avslutat.

V1209-03796-53**Komplikationer efter operation**

En cancersjuk kvinna framför synpunkter på att hon drabbades av komplikationer efter en underlivsoperation. Kvinnan upplevde direkt efter operationen att hon var urininkontinens. Vården ansåg att det var lymfvätska och inte urin som läckte. Efter en röntgenundersökning konstaterades att urinblåsan var skadad och med urinläckage som följd. Eventuellt måste ytterligare en operation göras.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från områdeschef/överläkare vid aktuell klinik beskrivs och beklagas att anmälaren drabbades av en svår komplikation i samband med en operation. Efter operationen uppstod en infektion vilket troligen är orsaken till kvarvarande problem. Yttrandet är översänt till anmälaren och enligt överenskommelse vid en telefonkontakt med anmälaren ska ärendet avslutas.

V1209-03802-42**Fick inte smärtlindring vid behandling**

En kvinna opererade handen på en handkirurgisk klinik på ett akutsjukhus. Ett instrument skruvades fast och efter en vecka skulle fixeringen tas bort. Behandlingen gjorde mycket ont men hon fick ingen smärtlindring eller narkos. Kvinnan skrek rakt ut. Den förklaring hon fick av läkaren var att på yngre patienter kunde detta göras i narkos men inte med äldre patienter då de inte kunde gå hem efteråt. Anmälaren ifrågasätter förklaringen.

Åtgärd: Svar har kommit från patientsäkerhetsansvarig läkare. Enligt behandlingsansvarig läkare och journalanteckningar har inget avvikande gällande smärta hos patienten noterats. Denna behandlingsmetod är väl beprövad och att ge narkos skulle kunna innebära risk hos patienten. En beklagan framförs. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1209-03829-53
Komplikationer efter operation

En man opererades på ett akutsjukhus. Komplikationer tillstötte och mannen fick vårdas sex veckor inom slutenvård för en operation som utan komplikationer skulle ge en veckas sjukhusvistelse. Mannen önskar veta varför inte operationen lyckades till fullo och framst varför röntgenavdelningen misslyckades att sätta en kateter från njuren.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från aktuell kliniks överläkare beskrivs mannens sjukdomstillstånd och den mycket komplicerade operationen som genomfördes. De problem som uppstod efter operationen hänfördes till en blödning i njuren och de tekniska svårigheterna man hade att korrekt positionera en kateter i njuren. In sättningen av katetern utfördes helt enligt vetenskap och beprövad erfarenhet men en inte helt ovanlig men beklaglig komplikation tillstötte. Två inkomna yttrande har översänts till anmälaren som därefter inte hörts av inom föreslagen tid varför patientnämndens förvaltning förutsätter att anmälaren fått sina frågor besvarade. Händelsen är även anmäld till LÖF och Socialstyrelsen.

V1209-03837-52
Bristande bemötande med mera

En kvinna som hade värk i en fot uppsökte en specialist. Denna var otrevlig och lät kvinnan vänta i en halvtimme vid alla tillfällen som hon hade fått tid för läkarbesök. Läkaren ordnade inte heller remiss för specialskor och när kvinnan träffade läkaren vid senaste tillfället fick hon veta att hon att det fanns en risk för att hon kunde bli förlamad av operationen. Hon undrar varför hon inte fått veta detta tidigare. Nu har hon dessutom fått vänta i två år på operation och den läkaren som hon tidigare haft vill inte ha henne längre.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från berörd specialistläkare som anser att kvinnans anklagelser är fabricerade och hennes "väntetider" beror huvudsakligen på henne själv. Redan 2003 hade hon fått besökstid vid två tillfällen men hon uteblev från dessa. Fyra år senare kom kvinnan för värk i ena foten. Magnetkameraundersökning beställdes men hon uteblev från den. Tre år senare kom hon för besvär med andra foten och undersökning visade på en nervknuta mellan ett par tår. Kvinnan informerades om att hon kunde återkomma om hon önskade operation. Återkom ett år senare och var missnöjd över kostnad för inlägg och krävde annan remiss för att få ner kostnaden. På grund av hennes stora missnöje ansåg läkaren att det varken var lämpligt eller trevligt att kvarstå som hennes läkare. Han föreslog att hon skulle få komma till en annan läkare om hon var intresserad av operation. Hon accepterade detta och fick senare en tid för operation som hon avbokade. Angående påståendet att hon kunde bli förlamad vid operation är ett påhitt. Alla läkare vet att en liten knuta mellan tårna inte kan ge någon förlamning vid operation. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1209-03844-50
Bristande tillgänglighet

En man var kallad till en hörselrehabilitering. Samma dag avbokades besöket då audionomen var sjuk. Tre veckor senare när mannen inte fått någon ny kallelse ringde han mottagningen och de skickade då en kallelse, ytterligare tre veckor fram. Mannen har synpunkter på den långa väntetiden.

Åtgärd: I inhämtat yttrande bekräftas det att det inbokade besöket avbokades med kort varsel på grund av sjukdom på mottagningen. Ingen annan audionom hade denna dag möjlighet att träffa anmälaren. Enligt gällande rutin ska en ny tid erbjudas omgående då avbokning skett. I yttrande beklagas det att rutinen inte följdes vilket i detta fall berodde på att receptionisten brustit i att skicka en ny kallelse till anmälaren. Rutinen har setts över och implementerats i gruppen och egenkontroller kommer att ske för att undvika ett upprepande. Ärendet avslutat.

V1209-03853-28 **Bristfällig undersökning**

En man kom in till akutsjukhus med kraftiga magsmärtor. Mannen avled efter åtta timmar av ett bråck på kroppspulsådern som brustit. Anhöriga undrar varför det inte gjordes en undersökning angående detta, då det är en väldigt vanlig åkomma bland män i övre medelåldern.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Vid ankomsten till sjukhuset tolkades mannens besvär som bröstsmärta och han bedömdes initialt av hjärtläkare. Det framkom då att symtomen snarare var lokaliserade till magen och några tecken på pågående hjärtåkomma kunde inte påvisas. Omkontroll av blodvärdena visade inga tecken på en akut pågående blödning. Med tanke på bukbesvären konsulterades kirurg. Mannen försämrades mycket plötsligt och blev okontaktbar, fördes till akutrum och avled i ett cirkulationsstillestånd. Diagnosen pulsåderbråck är relativt ovanlig i den ålderskategori som mannen tillhörde. Ansvarig kan inte se att det fanns någonting i undersökningsfynd, sjukhistoria, laboratoriefynd som skulle föranlett någon ytterligare åtgärd än de som vidtogs. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1209-03881-54 **Kvinna känt sig störd av personalen vid psykiatrin**

En kvinna har känt sig störd av personalen vid en psykiatrisk mottagning som kommit hem till henne helt oanmäld. Personalen har varit otrevlig mot henne och hotat med polishämtning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd överläkare. Efter det att socialtjänst och polis larmat gjorde denne ett hembesök hos kvinnan. Hon bedömdes vara i oundgängligt behov av vård och försök att motivera henne till frivillig inläggning lyckades inte. Vårdintyg utfärdades och polishandräckning begärdes. Kvinnan blev inlagd på slutenvård enligt § 6B. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1209-03940-53 **Brister i tillgänglighet och information**

En kvinna berättar att hon i samband med sin förlossning hade krystvärkar i mer än fem timmar i väntan på ett snitt. Efter förlossningen informerades kvinnan om att barnet skulle förflyttas till ett annat sjukhus för vård samt att för kvinnan fanns ingen plats så att pappan skulle själv åka i väg med barnet. Kvinnan och hennes man fick bristande information om barnets hälsa. Kommunikationen mellan familjen och personalen var överlag bristande och familjen kände sig utlämnade och otrygga.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från bitr. chefläkare och från verksamhetschef och överläkare. Kommunikationen kunde ha varit bättre ur flera synpunkter. Chefsbarnmorska har tagit upp ärendet och diskuterat det med all personal i samband med planeringsdagar. Anmälarna är välkomna på återbesök och då ska man ordna samtalstid med ansvarig och med barnläkare. Efter det att yttrande har översänts har anmälarna meddelat att ett möte med vården är inplanerat och att ärendet kan avslutas.

V1209-03942-50 **Nekad sjukresa**

En man med hosta uppsökte sin husläkare och fick med sig läkemedel på glasflaska. Mannen som har stora problem med spasticitet bad om en sjukresa hem, vilket han nekades. Med stor möda tog han sig hem utan att krossa flaskorna. Mannen är i grunden beviljad färdtjänst varför han har rätt till sjukresa.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef som i efterhand har konstaterat att det var fel att neka mannen sjukresa från vårdcentralen. Enhetens lathund gällande sjukresor har uppdaterats och förtydligats kring reglerna för patienters rätt till sjukresor. Information har även getts muntligt på personalmöte samt kassa/receptionsmöte. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas.

V1209-03981-42 **Läkemedelsbiverkan**

En man hade problem med röda kliande ögon och fick allergimedicin av husläkaren. Problemen kvarstod under många år. En ögonläkare forskrev ögonsalva men mannen försämrades successivt och vid ett akut besök på ögonklinik sågs högt ögontryck i båda ögonen vilket påverkat synen. Mannen är nu opererad på ett öga och medicineras i det andra. Anmälaren undrar om diagnosen kunde ha upptäckts tidigare, om medicineringen var fel och om den orsakade ögonskadan.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig ögonläkare som ger en medicinsk förklaring till behandlingen och att särskild ordination gavs med nedtrappning av medicineringen successivt. Mannen uppmanades att återkomma för uppföljning vilket mannen aldrig gjorde. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1209-03997-54 **Skadad på grund av felaktig medicinering**

En kvinna har av vården fått diagnosen paranoid schizofreni. Vården vill medicinera kvinnan vilket hon själv inte vill.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd enhet. Kvinnan är känd på kliniken sedan flera år tillbaka för sin psykos och behandlas med antipsykotiskt läkemedel. När hon inkom till avdelningen var hon agiterad och utagerande mot både personal och medpatienter. Under stora delar av vårdtiden hade hon föreställningar om att läkare höll på att byta kön på henne genom att tvinga henne att ta mediciner. Då situationen blev ohållbar med risk för våld mot omgivningen ordinerades hon lugnande och dämpande mediciner som gavs mot hennes vilja. När hon väl förbättrades fick hon börja gå på permission och därefter kunde hon skrivas ut.

Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon anser att vården ger för mycket lugnande medel. Ärendet avslutat.

V1209-04011-42 **Brister i medicineringen, recept**

En kvinna opererades för knäplastik och eftervård gavs på en rehabiliterings klinik. Vid hemgång skulle hon få med sig smärtstillande mediciner samt ett recept. När kvinnan kom hem fanns endast en karta med huvudvärkstabletter medskickat. På apoteket fanns inget recept. Vid hemgång träffade hon ingen läkare, inget utskrivningssamtal gjordes. Kvinnan har även synpunkter på omvårdnaden på avdelningen.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionsledaren där det framgår att en avvikelse gjord efter händelsen och att den diskuterats med ledningen, personalen i teamet och på ett personalmöte. Rutinerna kring receptförskrivning och läkemedelsuthämtning har setts över. Ett gott bemötande är en självklarhet vilket blev fel i denna vårdkontakt. Händelsen beklagas. Anmälaren har tagit del av svaret. Ärendet avslutas.

V1209-04035-42 **Ingen uppföljning av biverkningar, provsvar**

En kvinna upplevde att hennes behandlande specialtläkare på ett sjukhus hänvisar henne till vårdcentralen för besvär orsakade av läkemedelsbehandlingen hon fick på mottagningen. Kvinnan önskade remiss till immunolog och undrar varför ingen brydde sig om provsvaren. Hon upplevde sig inte trygg när hon inte blev tagen på allvar.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som beklagar att kvinnan upplevde sig avvissad. De symtom kvinnan uppvisade hänvisas till primärvården då de inte bedömdes höra samman med kvinnans grundsjukdom eller medicinering. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter hörts av och framfört att hon inte är nöjd med svaret. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1209-04070-28 **Skada vid förflyttning**

En kvinna som sitter i rullstol blev ovarsamt förflyttad från behandlingsstol till rullstol vid ett tandläkarbesök. Hon fick ett kraftigt slag mot rullstolens armstöd som ej var borttaget och slaget skadade kvinnan på vänster lår, höft och rygg.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folk tandvårdens Vd och från klinikchef. Vid samtal med behandlande team har de följt den utarbetade rutin som finns. De är alltid två personer vid förflyttning av patient från rullstol till behandlingsstol med lift. Teamet brukar ta bort armstödet när de förflyttar över patient med liften för att sedan sätta tillbaka det när patient sitter på plats. Inget anmärkningsvärt har noterats vid flytten. Klinikchefen beklagar att kvinnan upplevt att personalen varit ovarsam vid förflyttningen. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1210-04141-44
Bristande behandling

En kvinna skriver om sin nu avlidne far. Pappan hade blivit gul och fått en svullnad på magen medan han låg på en geriatrisk klinik. Pappan överfördes till ett korttidsboende och personalen skulle kontrollera svullnaden. När dottern själv kontrollerade svullnaden efter en vecka hade den vuxit betydligt utan att hon informerats och utan att några åtgärder vidtagits. Pappan hade väldigt ont och han fördes till sjukhus. Där konstaterades en abscess och att inre skador uppstått.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig sjuksköterska. Enligt sjuksköterskejournalen hade kontroller utförts på den svullnad som upptäckts. Kontakt hade tagits med jourläkare som beslutat att man skulle avvakta. Dottern informerades om beslutet. Hon önskade att fadern skulle föras till sjukhus och så skedde. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1210-04147-49
Synpunkter på avgifter

En kvinna valde Fritt val hjälpmedel vid köp av hörapparater och fick därför en rekvisition av landstinget (ca 6 000 kr) för att sedan betala mellanskillnaden själv (upp till 20 000 kr). Kvinnan skulle få prova apparaterna innan hon bestämde sig för köp. Apparaterna ramlade ur vilket berodde på för små hörselgångar. Kvinnan kunde således inte använda apparaterna men blev ändå tvungen att betala 2 000 kronor till mottagningen som skulle täcka moms. Kvinnan ifrågasätter varför hon ska betala för något hon inte har fått. Hon har därutöver betalat 600 kr för utprovningssprocessen.

Åtgärd: Informerar anmälaren om att när mottagningen sänder apparaten åter får de moms tillbaka, varför moms inte kan tas ut av patienten. Under 2011 kunde hörselmottagningen ta ut en utprovningssavgift på 2 000 kr, som man som patient inte fick åter om köpet hävdes. Denna avgift är sedan början av året borttagen. Hon ska dock få förskrivningssavgiften på 600 kronor åter, när köpet hävs. Anmälaren har senare meddelat att hon fått besked om att hon kommer att få tillbaka även de 2 000 kronor som hon betalat i utprovningssavgift. Ärendet avslutat.

V1210-04149-53
Missad diagnos, ofullständig behandling

En kvinna med tidigare bröstcancer sökte på vårdcentralen för smärtor i ryggen och påtalade att hon var en tidigare cancerpatient. Läkaren skickade henne på sjukgymnastik, skrev ut smärtstillande och antidepressiva läkemedel. I journalen går att läsa att kvinnan varit orolig för att cancer komma åter samt att hon upprepade gånger under flera år sökt för smärtor i rygg och bröstorg. När smärtorna blev intensivare och hon inte fick gehör sökte hon akutmottagning på akutsjukhus. Kvinnan blev hemskickad med smärtstillande läkemedel vid upprepade tillfällen. Först när hon fått en spontan fraktur på lårbenet och inkommit med ambulans fick hon diagnosen bröstcancer med metastaser i ryggen, revbenen, bäckenet och höfterna.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande har verksamhetens chefläkare granskat den i patientens journal dokumenterade medicinska handläggning. Det framkommer där att den innehåller rimliga kliniska överväganden, bedömningar och åtgärder inkluderande remittering för

röntgenundersökningar av delar av skelettet med frågeställning metastaser. Yttrandet är översänt till anmälaren som önskar ärendet avslutat.

V1210-04151-53**Ofullständig behandling, missad diagnos**

En kvinna med historik av bröstcancer sökte vård tre gånger vid en akutmottagning för ryggsmärtor. Hon var utredd av primärvården som inte hittat orsaken till besvären. På akutmottagningen fick kvinnan träffa en ryggspecialist som sa att allt såg normalt ut och att hon skulle gå till husläkare för utredning.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från aktuell kliniks verksamhetschef och biträdande överläkare framkommer att man noterat att patienten var canceropererad och att patienten påbörjat utredning på grund av sina symptom. Tidigare och nu genomförda röntgenundersökningar visade inte på någon orsak till upplevda besvär och anmälaren återremitteras till sin husläkare. Vården är tacksam för återkoppling och kommer att skildra fallet för samtliga läkare vid en falldiskussion för att skärpa uppmärksamheten kring sent metastaserande tumörer. Yttrandet är översänt till anmälaren som i samtal med patientnämnden är framhållit att han är nöjd med att man ska ta lärdom av det inträffade men beklagar att hans mor bollades mellan akutvården och husläkaren. Enligt överenskommelse med anmälaren ska ärendet avslutas med en kommentar i avslutsbrevet. Ärendet anmält till Socialstyrelsen och LÖF.

V1210-04154-53**Komplikation, bristande info vid förlossning**

En kvinna drabbades av komplikationer i samband med sin förlossning. Hon är missnöjd med att hon inte snittades trots att hon bad om det och att hon hela tiden fick bristande information och tillsyn.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från bitr. chefläkare, verksamhetschef och från överläkare. Kvinnan har blivit uppringd av bitr. chefbarnmorska som talar samma språk som anmälaren och man har avtalat tid för möte. Vid mötet har man gått igenom journal och diskuterat kvinnans upplevelser i samband med förlossningen. Hon önskade att ärende skulle tas upp med berörd personal vilket kommer att ske. Efter det att anmälaren tagit del av yttrandena har hon förklarat sig mycket nöjd med mötet och de förklaringar som hon då fått. Ärendet avslutat.

V1210-04170-49**Problem med remisser**

Anmälaren framför missnöje med en läkares remittering. Kvinnan remitterades, enligt anmälaren, ett flertal gånger till olika mottagningar. Kvinnans saknade information om resultaten av dessa remitteringar. Till slut fick hon veta att specialistvården inte tagit emot fler än en remiss.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef vars svar baseras på diskussioner med berörd läkare samt genomgång av journal, remisser och remissvar. Remisser har skickats till fyra olika specialisterheter. De har i sin tur remitterat kvinnan vidare. Under nio månader hade kvinnan kontakt med sin läkare vid tolv tillfällen. Hon fick då information om vad som hänt, vad som var planerat

samt även sina recept utskrivna. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1210-04183-53

Bristande utredning och ingen behandling.

En kvinna har besökt akutsjukhus för smärtor i buken. Hon sökte vid akutmottagning och specialistmottagning men upplevde inte att hon fick någon hjälp eller besked om vad hon led av. Hon upplevde inte att man tog henne på allvar. Genom sitt ombud framför nu kvinnan att hon önskar ta del av de medicinska ställningstaganden som gjordes i samband med hennes besök.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I två yttrande från aktuell verksamhetschef beskrivs de medicinska ställningstagande som gjordes och vilken diagnos man kom fram till samt vilka läkemedel som ordinerades. Tolk användes vid flera tillfällen, kuratorskontakt ordnas samt återbesök vid vårdcentralen plus att anmälaren remitterades till smärtklinik. Vården anser att man undersökt, behandlat och på sitt yttersta sätt försökt att reda i patientens besvärliga smärtproblematik. Yttrandet har översänts till anmälaren och enligt överenskommelse med anmälaren ska ärendet avslutas.

V1210-04188-49

Frågor om komplikationer efter operation

Anmälaren lider fortfarande av komplikationer ett år efter operation. Anmälaren vill ha svar på frågan vad som hände under operationen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Vid genomgång av operationshandlingar framgår att blödningen varit ringa. Några andra komplikationer, vare sig urologiskt eller anesthesiologiskt kan inte utläsas men att det var en tekniskt svår operation. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren framfört önskemål om att ärendet överförs till Socialstyrelsen för fortsatt handläggning. Ärendet avslutat.

V1210-04194-42

Fick inget recept, brister i journalen

En kvinna sökte akut vård på akutmottagning på grund av njurstensanfall. Hon fick smärtlindring och läkaren ringde in ett recept som hon kunde hämta ut dagen efter. På apoteket fanns inget recept. Hon kontaktade akuten men det fanns ingen journalanteckning om läkemedel eller dos. Kvinnan har även synpunkter på att hon inte fick sjukresa hem mitt i natten och att ingen akut dator undersökning av njurarna gjordes på akuten.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare och verksamhetschefen på akutmottagningen. En beklagan framförs över att receptet inte var förskrivet, en läkarkollega lyssnade igenom diktatet och förskrev sedan ett e-recept. Datorundersökning av njurar görs ett par veckor efter ett njurstensanfall. Sjukresor kan beviljas av samtlig personal som journalför, läkare och sjuksköterskor. Kvinnan medgavs inte sjukresa vid detta akutbesök. Händelsen har lyfts i personalgruppen i samband med verksamhetens förbättringsarbete. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att hon inte är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1210-04312-57**Komplikationer efter flera knäoperationer**

En kvinna fick en knäfraktur för sju år sedan och hon opererades på akutsjukhus. Hon fick komplikationer och tvingades till flera operationer efter det. Nu går hon med kryckkäppar och har dyra inlägg i skorna. Hon är mycket missnöjd och anser att ortopederna orsakat henne dessa besvär.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från verksamhetschef och överläkare på kliniken som gick igenom journaldokumentationen av kvinnans besök på ortopedmottagningen och operationsberättelserna. De menade att kvinnans fraktur var osedvanligt komplicerad och att patientansvarig läkare tvingades till bästa möjliga åtgärder, som senare visade sig ge komplikationer. De besvarade utförligt kvinnans samtliga frågor. 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.

V1210-04331-44**Fallskada på vårdcentral**

En man kontaktar oss och vill göra en anmälan med anledning av att en skärmvägg i väntrummet på vårdcentralen föll över hans fru och orsakade skador som fick åtgärdas kirurgiskt på akutsjukhus. Han vill göra en anmälan till både PaN, LÖF och Sos.

Åtgärd: Enligt telefonsamtal med anmälaren är en anmälan lämnad till Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag. I avvaktan på LÖFs utredning ad actas ärendet vid Patientnämnden.

V1210-04347-34**Otillgänglig läkare**

En kvinna har synpunkter på att hon inte får kontakt med sin smärtläkare då hon behöver diskutera sin medicinering. Läkaren går inte att nå på telefon och finns inte i sin lokal. För någon vecka sedan fick hon information om att läkaren kommer att sluta under nästa år och att hon då måste söka sig till en annan vårdgivare. Hon behöver få kontakt med läkaren idag.

Åtgärd: Yttrande har inhämtas från berörd läkare. Han har varit tjänstledig under en tid och man har haft en vikarie på deltid. Läkaren kommer inte att sluta men däremot kommer det bli nödvändigt att minska antalet patienter. Alla patienter är remitterade till kliniken och har en patientansvarig husläkare som de kan vända sig till för att diskutera förskrivning av t ex sömnmedel, som man bara i undantagsfall skriver ut till sina smärtpatienter. Enheten remitterar normalt inte till andra smärtmottagningar utan det gör patientens husläkare vid behov. Kvinnan kan gå kvar hos läkaren om hon så önskar. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1210-04360-52**Bemötande på barnakut**

En mor kommer chockad med sitt brännskadade barn, via ambulans, till en barnakut. Barnet är endast inlindat i en liten handduk. Ingen filt eller "blöja" erbjuds. Modern blir efter en stund helt nedkissad. Läkaren kommer in i rummet med ett följe av studenter, modern blir inte tillfrågad om hon vill ha studenterna i rummet. Läkaren kommunicerar bara med studenterna och står långt ifrån barnet och modern. Han gör en fel bedömning av brännskadan eftersom den senare visade sig vara allvarligare. Modern som fortfarande var chockad skulle senare ta sig hem. Hon bad om hjälp, men fick ingen sjukresa eller hjälp att ringa efter en taxi.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som djupt beklagar det inträffade och ber om ursäkt å sin personals vägnar för de upplevelser som mor och barn fick vid akutbesöket. Alla som deltar vid undersökning ska alltid presentera sig med namn och titel och patient/anhörig ska då ha möjlighet att avböja undersökningstillfället när de blir tillfrågade. Man ska om möjligt kommunicera direkt med patienten och den närvarande föräldern, inte med studenterna. Det medicinska omhändertagandet är enligt ansvarig läkare korrekt handlagt med flickan borde ha fått mer smärtlindring. Alla skall behandlas lika och man arbetar oförtrutet med värdegrunder så att bemötande ska bli bättre. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren påpekat vikten av att alla behandlas lika och får ett gott bemötande oavsett hudfärg. Ärendet avslutat.

V1210-04375-52**Komplikationer med mera**

En mamma till en flicka är kritisk till hur hennes dotter har omhändertagits. Dottern hade skadat underbenet och det hade blivit ett djupt sår. Flickan hade varit tillsammans med sin pappa på en narakut. Där hade man sytt några ytliga stygn. Senare visade det sig att hälsena varit av och att infektion tillstött. Mamman undrar varför man inte hänvisade till en specialist. Flickan har nu opererats fyra månader efter skadan.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Triagering skedde enligt gällande riktlinjer både på akuten på barnsjukhuset. Efter det att yttrande har översänts har en överenskommelse ingåtts om att ärendet överförs till Socialstyrelsen för vidare utredning. Ärendet avslutat.

V1210-04391-44**Dålig information**

En make beskriver sin hustrus vård och behandling på flera vårdinstanser då kärnen i hennes ben slutat fungera. Hustrun opererades först för att förbättra cirkulationen i benen och då detta inte lyckades utfördes slutligen en amputation i två omgångar.

Åtgärd: Yttrande gavs av kärlkirurg samt specialistläkare vid ortopedkliniken. Kärlkirurgen gav bakgrunden till de bedömningar som hade gjorts inför operationerna som förväntades förbättra cirkulationen i kvinnans underben. En del av planeringen hade varit att bevara så mycket som möjligt av benet om en amputation blev nödvändig. Hon hade smärtlindrats enligt avdelningens generella direktiv vilket inte räckte till och hon fick senare remitteras för amputation. Specialistläkaren redogjorde för patientens bristande förutsättningar till läkning och avdelningens brister i rutiner för kontakt med anhöriga. Det senare planerade man att justera. Anhörigas synpunkter på den höga personalomsättningen var tyvärr en

känd brist men vården arbetade ständigt för att mildra verkningarna detta. Specialistläkaren var tacksam för de åsikter anhöriga framförde då dessa kunde medföra förbättringar i klinikkens fortsatta kvalitetsarbete. Anmälaren ansåg att vården svarat på ett eftertänksamt och sakligt sätt och han upplevde att hans berättelse fått gehör. Han avslutade därmed ärendet.

V1210-04401-53 **Bristande bemötande vid smitta**

En kvinna, smittad med multi resistent tarmbakterie, vistas inom slutenvård för rehabilitering. Kvinnan uppmanades att hon inte själv fick ta mat i den buffé där patienterna tog mat. Kvinnan upplevde att hon blir särbehandlad och att andra runt omkring fick vetskap om hennes smitta, vilket gör att sekretessen inte hölls.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vården. I yttrande från aktuell chefläkare framkommer att man beklagar och har förståelse för att anmälaren känner sig utpekad och att hon mått dåligt av situationen hon beskriver. Verksamheten är dock ålagd att följa landstingets hygienregler. Yttrandet är översänt till anmälaren och enligt överenskommelse med anmälaren vid en telefonkontakt avslutas ärendet.

V1210-04428-58 **Brist i provsvarshandling, information, diagnos**

En man framför att han fått vänta i två veckor på att få ett provsvar av sin husläkare, enligt information skulle svar finnas inom tre dagar. Mannen har även synpunkter på att läkaren inte gett information gällande undersökningsfynd. Läkaren skulle remittera mannen för undersökning, han har inte fått någon tid för undersökning och vet inte vart läkaren remitterat honom, det har nu gått två månader sedan remissen skrevs. Anmälaren anser inte att detta är proffsigt skött av vårdcentralen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen som beklagar det lidande och den oro som patienten upplevt. Av yttrandet framgår att behandlande läkare brustit i sina åtaganden då hon inte kontaktat patienten och meddelat provsvar och inte heller meddelat vart remissen till specialist skickats. Patienten borde även fått en förklaring till vad det förhöjda värdet i provsvaret innebar. Verksamhetschefen menar dock, att trots bristerna i läkarens handläggning, har detta inte fördröjt väntetiden till specialist men orsakat onödigt lidande och oro. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att han fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1210-04430-44 **Ingen diagnos**

En kvinna beskriver att hennes nu avlidne pappa blev gul i huden under en vistelse på en geriatrisk klinik. Strax efter upptäckte hon att pappan hade en svullnad på höger sida på buken. Hon upplevde att pappan inte blev ordentligt undersökt trots att hon påtalade detta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Leverprover togs vid upptäckten av gulfärgningen och dessa visade på en måttlig förhöjning. Vid förnyad kontroll hade värdena förbättrats och därför misstänkes inte någon åkomma i levern. Anmälaren är välkommen att höra av sig till ansvarig om hon anser att det

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

V1210-04500-53

Komplikation efter narkos

En kvinna som genomgick en mindre operation upptäckte när hon vaknade ur narkosen att en tand var lös och hon undrar varför. Hon önskar också svar på varför hon var tvungen att vara kvar på sjukhuset till dagen därpå.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från enhetschef. Enligt anestesikurvan skedde sövning och intubation utan anmärkning. Just innan operationsstart fick kvinnan en arytmi, funktionellt långsam i pulsfrekvens och hon fick blodtrycksfall, detta hävdades snabbt. Bara för att man inte noterat någon tandskada initialt kan den ha uppkommit i vid säkrandet av lutvägarna. Orsaken till varför hon fick kvarstanna berodde på att hon hade haft en del EKG-förändringar. Hon har rekommenderats att kontrollera sitt hjärta via sin vårdcentral och att anmäla ärendet till LÖF. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1210-04506-28

Felaktig information om tandvårdsbidrag

En kvinna hos tandläkare i folktandvården blev nekad att använda sitt tandvårdsbidrag med hänvisning till att ingreppet inte omfattades av bidraget. Tandläkaren kunde inte se om kvinnan tidigare under året utnyttjat sitt bidrag. Enligt kvinnan finns 300 kr kvar för innevarande år, hon tror att tandläkaren gav henne felaktig information.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef. Ett flertal missförstånd legat till grund för att kvinnan inte fick använda sitt tandvårdsbidrag. Hon har kontaktats av kliniken och det aktuella beloppet på 300 kr har krediterats henne. Ansvarig konstaterar att man brustit i sina rutiner och i sin information. Hon är tacksam för att anmälaren påpekat bristen och man har vidtagit åtgärder och informerat både receptionspersonal och tandläkare om gällande rutiner. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1210-04510-44

Bristande omvårdnad

En man beskriver hur hans nu avlidna fru utvecklade flera trycksår under en vistelse på en geriatrisk klinik. Hustrun fick inte tillräcklig smärtlindring och personalen tycktes inte ha kunskap om god vård för en kärlsjuk person.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef, överläkare samt enhetschef. Enligt yttrandet ansåg kliniken att de inte lyckats i sina strävanden att arbeta förebyggande då det gäller bedömning och prevention av trycksår. Verksamhetens erfarenheter från det som hänt skulle återkopplas till personalen och tas med i den fortsatta sårvårds- och omvårdnadsprocessen. Anmälaren ansåg att han fått ett sakligt och eftertänksamt svar från vården och att hans berättelse fått gehör. Han avslutade därmed ärendet vid nämnden.

V1210-04511-44
Bristande behandling

En man beskriver att den vård hans nu avlidna hustru fick för sina bensår varierade beroende på vem som lade om dem. Han tyckte inte personalen verkade ha en plan för hur sårvården skulle utföras.

Åtgärd: Yttrande gavs av specialist i allmänmedicin. Såret på patientens ben och bensvullnaden hade först bedömts både av primärvård, akutmottagning och hudspecialist och vården gavs därefter. Det var vid ett besök på kirurgmottagning efter två månader som även en arteriellt betingad dysfunktion konstaterades. Läkaren konstaterade att en tidigare utredning av bencirkulationen kunde ha varit på sin plats men de tidigare behandlingsstrategierna kunde inte anses felaktiga. Den grundläggande kärlsjukdomen var dock så grav att förutsättningarna för läkning var mycket begränsade. Läkaren skriver att hans lärdom av ärendet är tidigare utredning av cirkulationsförhållanden vid alla typer av bensår. Anmälaren ansåg att yttrandet var sakligt och eftertänksamt och att hans synpunkter fått gehör. Han avslutade därmed ärendet vid nämnden.

V1210-04516-34
Fel diagnos, läkemedelsuppföljning

En kvinna fick diagnos lätt utvecklingsstörning vid en psykiatrisk mottagning men sju år senare ändrades diagnosen till ADHD. Kvinnan har under dessa år känt sig kränkt och bemött som mindre vetande av myndigheter och personal. Kvinnans läkemedelsuppföljning och insättning av läkemedel mot ADHD rann ut i sanden. Eftersom hon fick biverkningar satte hon själv ut medicinen. Kvinnan kräver ersättning för feldiagnostisering samt svar på varför psykiatrin inte tagit ansvar för läkemedelsuppföljningen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefsöverläkare och från överläkare. Instrumentet som tidigare användes under neuropsykologisk utredning har ersatts med en ny och bättre version. Man har man också sedan några år tillbaka infört en basutredning för alla patienter där bland annat screening instrument för ADHD ingår, vilket gör det mycket lättare att tidigare identifiera misstänkt ADHD. Detta leder i sin tur till fullständiga neuropsykiatriska utredningar enligt lokala och internationella riktlinjer. Enligt journal var det ett gemensamt beslut mellan läkare och kvinnan att hon skulle sluta med medicinen och fortsätta med övriga insatser hos habiliteringen. Under den tid kvinnan stod på medicin hade hon täta läkarkontroller och kontroll hos sjuksköterska. Om anmälaren så önskar är hon välkommen att ånyo prova medicinering mot sin ADHD problematik och hon tillrådes att ta kontakt med LÖF. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1210-04536-49
Komplikationer efter operation

Anmälaren halkade på isfläck, bröt handleden och uppsökte akutsjukhus. Operation genomfördes efter en vecka. Komplikationer uppstod. Andra vårdgivare uppmärksammade behoven av vidare insatser. Handen hade förlorat en del av sina funktioner. Kvinnan fick genomgå ytterligare operation. Hon anser att akutsjukhuset även har brustit i informationsgivningen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från bitr. chefläkare, verksamhetschef och bitr. verksamhetschef. Kvinnan hade drabbats av en ganska svår handledsfraktur och

opererades, har sedan drabbats av åtminstone två komplikationer. Efter den första operationen besökte kvinnan sjukgymnast där hon fick råd och information om rehabiliteringsförloppet. Den nervskada som uppstått är tyvärr en följd av operationen som i sin tur är en följd av handledsbrottet. Förhoppningsvis kommer det inte att bli en bestående nervskada. Kvinnan är informerad om LÖF och Socialstyrelsen. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1210-04538-52 **Komplikationer efter behandling**

En ung kvinna har genomgått en ögonoperation som har medfört komplikationer. Hon klagar över att man inte har informerat henne om risker inför operationen. Synproblemen är värre än förut och anmälaren har stora problem i sitt dagliga liv.

Åtgärd: Anmälaren har genomgått en reoperation. Hon har inte hörts av efter överenskommet datum. Ärendet avslutas.

V1210-04546-53 **Brister i information och bemötande**

En kvinna med gynekologiska cellförändringar fick först information om att inga åtgärder skulle vidtagas mer än att nya prover skulle tas om ett år. En vecka senare blev hon åter uppringd och informerades om att hon skulle opereras och att hon hade allvarliga cellförändringar. Läkaren hade förväxlat journaler. Läkarens bemötande var otrevligt och nonchalant.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd specialistläkare. Denna hade haft två patienter med likadant efternamn och som hade likadant provsvar vid cellprovet. Deras provsvar hade kommit samtidigt vilket gjorde att läkaren förväxlade patienterna när svaret skulle meddelas. I det gamla journalsystemet som man då hade kunde man öppna två olika journaler på två patienter samtidigt vilket är omöjligt med det nya systemet som man nu har. När svar på vävnadsprovet inkom en vecka senare ringde läkare upp kvinnan och meddelade att hon hade grova cellförändringar. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1210-04562-42 **Lång väntan till smärtmottagning, biverkningar**

En man hade väntat ett år på att få komma till en smärtmottagning för att få ryggmärgsstimulering. Mannen träffade nyligen läkaren men förskrevs nya mediciner vilket gav svåra biverkningar. Han upplevde att mottagningen inte hade följt vårdgarantin.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionschefen som beklagade den långa väntetiden. Olyckligtvis hamnade inkommen remiss i postfacket hos en tjänstledig läkare vilket fördröjde ett tidigare besök. Den behandling mannen önskade bedömdes sannolikt ha svårt att lindra smärtorna. Medicinering erbjöds därför. Verksamheten har ändrat rutinerna för hantering av inkommande post samt informationen till patienterna om väntetider och möjligheten att vända sig till andra centra. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och önskar ärendet avslutat.

V1210-04574-53**Remisshantering och komplikationer**

En kvinna skulle genomgå en gynekologisk operation. Hennes gynekolog i öppenvården skickade tre remisser innan kvinnan fick en tid för operation. Efter operationen tillstötte komplikationer. Kvinnan fick svårt att tömma blåsan och var tvungen att tappa sig själv. Hon vill ha en förklaring till det inträffade.

Åtgärd: Två yttrande från vården har inhämtats. I yttrandet från biträdande chefläkare, verksamhetens chef och en överläkare framkommer att man beklagar att klinikens remisshantering under en övergångsperiod mellan två datasystem hade stora brister. På anmälarens synpunkter vad gäller uppkomna komplikationer har man förståelse för att dessa har orsakat anmälaren stor smärta och oro. Problemet är en känd komplikation till denna typ av operation och drabbar några procent av alla patienter. Yttrandet är översänt till anmälaren som inte hörts av inom föreslagen tid varför patientnämndens förvaltning förutsätter att hon fått sina frågor besvarade och ärendet avslutas.

V1210-04583-42**Inget recept, brister i informationen**

En kvinna opererades vid en kvinnoklinik på ett akutsjukhus. Vid hemgång fick hon inte kopia på operationsberättelsen och recept på smärtstillande. Vid utskrivningssamtalet fick hon ingen förklaring till operationsresultatet eller tid för återbesök. Kvinnan försökte därför nå läkaren på telefontiden men lyckades inte. Kvinnan är mycket besviken.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhets ansvariga som beklagar händelsen. Ansvarig läkare glömde bort att skriva receptet och att ringa kvinnan på uppsatt tid. Provsvaret och återbesöksstiden har i efterhand meddelats patienten. Samtliga inblandade i händelsen är informerade. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att hon inte är nöjd men önskar ärendet avslutat.

V1210-04590-49**Bristande samverkan**

Anmälaren beskriver bristande samverkan vid sjukhuset rörande äldre man i livets slutskede.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Inför utskrivning vid andra vårdtillfället skrevs remiss till ASIH för att mannen skulle kunna få hjälp i hemmet vid ökade besvär. Inför utskrivning vid tredje vårdtillfället skickades remiss för kognitiv och medicinsk behandling. Vid fjärde vårdtillfället togs en diskussion med mannen om annan boendeform, men han ställde sig tveksam till detta varför han ånyo skrevs ut till hemmet med anslutning till ASIH. Rutinen är att när patient inte längre bedöms behöva akutsjukhusets resurser men ännu inte befinner sig i sitt habitualtillstånd och är äldre än 65 år skickas remiss till geriatrisk vård. Där bedömer läkare om patienten är lämplig för geriatrisk vård. Om det bedöms att rehabiliteringspotential saknas är det kommunens ansvar att ordna så att det fungerar antingen i hemmet med ökad hemhjälp eller annat boende, korttidsboende eller permanent sjukhemsplats. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1210-04594-34
Otillräcklig behandling

En kvinna övertalades att gå till en blivande terapeut som höll på att utbilda sig. Kvinnan är besviken då hon inte anser sig få adekvat hjälp för sina problem. Hon känner sig som en försökskanin. Hon har försökt att kontakta psykiatriska mottagningen men har svårigheter då hon arbetar heltid och har svårt att tala ostört.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren, trots uppmaning, inte avhörts.

V1210-04612-52
Bristande bemötande med mera

En pappa till ett litet barn har synpunkter på vården. Föräldrarna upplever sig ifrågasatta av vården. Barnet har utretts sedan förra året. Någon diagnos finns ännu inte.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef, överläkare och från barnläkare. Flickan har många kontakter och minst tre sektioner försöker hjälpa henne och familjen på bästa vis. Endokrinläkare, mag-tarmläkare, nutritionssjuksköterskor, barnpsykiater och neuropediatriker har haft kontakt med flickan både som inläggande och på öppenvårdsmottagning. Omfattande och upprepade utredningar har gjorts och man har inte funnit något organiskt fel utan ett ökat drickande som i sig kan påverka matintaget och viktnergången. Man har tagit in second opinions från seniora kolleger både på kliniken och utanför SLL. Inom barnsjukvården kan man förbättra sig genom att försöka underlätta och sammanföra mottagningsbesök/bedömningar för att en tydlig handlingsplan och information ska ges. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhörts inom angiven tid. Ärendet avslutat.

V1210-04613-53
Bristande behandling

En kvinna har besökt akutsjukhus för smärtor i buken. Hon sökte vid akutmottagning och specialistmottagning men upplevde inte att hon fick någon hjälp eller besked om vad hon led av. Hon upplevde inte att man tog henne på allvar. Genom sitt ombud framför nu kvinnan att hon önskar ta del av de medicinska ställningstaganden som gjordes i samband med hennes besök.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vården. I ett yttrande från aktuell kliniks överläkare framgår vilka medicinska ställningstagande som gjordes och vilka undersökningar som genomfördes. Tolk användes för att förklara tankegångar och planering men man beklagar att trots detta upplever anmälaren att hon fått bristande information. Yttrandet är översänt till anmälaren som i kontakt med patientnämndens förvaltning meddelat att ärendet ska avslutas.

V1210-04615-53
Bristande behandling

En kvinna har sökt vård vid upprepade gånger för buksmärtor. Via ett ombud önskar kvinnan veta vilka medicinska bedömningar som gjorts och vilken diagnos hon tros lida av. Kvinnan önskar svar från aktuell vårdcentral.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från aktuell vårdcentral medicinskt ansvarig läkare och medicinsk chef framkommer att man anser att man inte negligerat patientens sjukdom utan utrett hennes besvär så långt man kan inom öppen vård. Problemen tydde på en allvarlig buksjukdom som krävde utredning och behandling ineliggande på sjukhus varför kvinnan uppmanades söka akutsjuk vård. Yttrandet är översänt till anmälaren som i kontakt med anmälaren meddelat att ärendet ska avslutas.

V1210-04626-52
Fel diagnos

En kvinna sökte sig till en akut mottagning på grund av buksmärtor. Läkaren hon träffade där uppträdde nonchalant och skickade hem kvinnan då han ansåg att hon led av magkatarr. Buksmärtorna tilltog och två dagar senare uppsökte kvinnan vårdcentralen där hon blev undersökt av två läkare som skickade in anmälaren till sjukhuset för akut operation av blindtarmen. Det visade sig sedan att blindtarmen hunnit spricka.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare på berörd enhet. Otvetydigt har fel diagnos ställts vid akutbesöket. Samtidigt gjordes de undersökningar som man normalt gör inklusive blodprover. Med facit i hand var blindtarmsinflammationen under uppsegling när kvinnan sökte akuten. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon önskar få ärendet överfört till Socialstyrelsen för vidare handläggning där. Ärendet avslutat.

V1210-04629-34
Otrevligt bemötande

En kvinna har synpunkter på bemötandet från en mentalskötare inom den psykiatriska vården. Enligt kvinnan har man bestämt att hon ska få besök av ett mobilt team en gång per dag och att en personal alltid ska vara kvinna. En mentalskötare kontaktar kvinnan, fräser till henne och säger att den kvinnliga personalen som arbetar den dagen har annat för sig så han tänker ta en annan manlig personal med sig vid besöket. Kvinnan blir kränkt, rädd och ledsen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från enhetschef och från berörd mentalskötare. I den vårdplan som upprättats framkom inget om att kvinnan skulle ha minst en kvinnlig personal vid varje besök. Den aktuella dagen erbjöds hon telefonledes att en kvinnlig personal skulle komma med men det kunde inte ske förrän på eftermiddagen då ingen kvinnlig personal arbetade dagpasset. Kvinnan avböjde detta då hon hade andra planer den eftermiddagen. Behandlingsansvarig bör klargöra och förtydliga de resurser som finns för att möta kvinnans önskemål om kvinnlig personal och också dokumentera det i vårdplanen. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon önskar mer än medicinsk behandling och hon kommer att framföra sina synpunkter till vårdadministrativ chef och behandlingsansvarig överläkare. Ärendet avslutat enligt överenskommelse.

V1210-04632-44
För tidig utskrivning

En nu avliden kvinna fördes till en eftervårdsklinik efter flera kirurgiska ingrepp och med flera trycksår på kroppen. Tio dagar senare förflyttades kvinnan vidare till ett kommunalt boende utan att alls ha återhämtat sig. Maken ifrågasätter den tidiga överflyttningen.

Åtgärd: Yttrande gavs av överläkare på rehabiliteringsklinik. Denne redogjorde för de förutsättningar som fanns för vård på enheten och beklagade att maken fått en annan uppfattning. Patientens allmäntillstånd tillät ingen aktiv rehabilitering och det var skälet till att hustrun överfördes till kommunal vård. Anmälaren accepterade yttrandet och avslutade därmed ärendet vid nämnden.

V1211-04717-54
Fick ej medicin

En man som tvångsvårdades enligt LPT, bad flera gånger om sina mediciner som var nödvändiga för honom. Han blev arg när han trots påminnelser inte fick medicinen och blev därmed bälteslagd. Han har synpunkter på hur personalen behandlat honom. Han har anlitat advokater och kräver ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Mannen inkom med vårdintyg med anledning av aggressivt beteende, bland annat mot närstående, socialtjänst och sjukvården. Han var HIV-smittad och den medicin han behövde fanns inte tillgänglig i läkemedelsförrådet, men införskaffades så att han fick den dagen efter inkomsten. Initialt var han uppvarvad, aggressiv och störande för andra patienter. Man behövde därför vidta olika tvångsåtgärder främst i form av avskiljning, även tvångsmedicinering och bältesläggning. Mannen avvek vid frigång med personal och han återkom aldrig till avdelningen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1211-04722-57
Nonchalans vid ambulanstransport

En man mötte ointresserad och nonchalant ambulanspersonal då han svimmade hemma och fick transport till akutsjukhuset. Den vårdande i ambulansen satt med sin privata telefon under hela färden. Anmälaren tycker att ambulanspersonalen ska bry sig om den som vårdas och visa intresse och omtanke.

Åtgärd: Yttrande inkom från ambulansöverläkare och ambulanspersonal som beklagade anmälares erfarenhet. Den vårdande i ambulansen menade att mobiltelefonen var en del av hans arbetsredskap, men beklagade att anmälaren kände sig förbisedd. 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.

V1211-04743-53
Missad cancerdiagnos

En man tidigare opererad för blodcancer kontrollerades med datortomografi. I en lunga upptäcktes en förändring som ingen upplyste honom om. Vi en ny undersökning ett år senare konstaterades att förändringen vuxit och att det var

cancer. Mannen väntar nu på en operation och han undrar varför han inte opererades direkt efter att man upptäckte förändringen på lungan.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från aktuell kliniks verksamhetschef framgår att en kontrollröntgen borde ha gjorts inom två månader från att en misstänkt lungförändring kunde ses på röntgen. Diagnosen försenades ytterligare genom att patienten vid två tillfällen uteblev från bokade undersökningar. Yttrandet är översänt till anmälaren som inte återkommit inom föreslagen tid och ärendet avslutas. Ärendet även anmält till Socialstyrelsen och LÖF.

V1211-04755-44

Brister i omvårdnad på akutsjukhus

En kvinna ringer förvaltningen för sin makes räkning. När han vistades i akutsjukvården blev han inte duschad, han fick blöjor trots att han tidigare inte varit inkontinent och han fick inte komma upp ur sängen trots att han hade lunginflammation. Kvinnan är mycket upprörd över den dåliga vården. Maken har nu avlidit.

Åtgärd: Yttrande gavs av vårdenhetschef. Denna beklagade det inträffade och förklarade att det inte var acceptabelt att man uppfattat att personalen inte brydde sig om patienten. Vårdenhetschefen skulle lyfta ärendet på en arbetsplatsträff för att understryka vikten av fokus på patienten. Hustrun ansåg att man inte kan avhända sig omvårdnaden på ett sjukhus med hänvisning till att vården sker på en akutavdelning och hon hoppas att det som hänt hennes man inte skall behöva drabba någon annan. Därmed avslutas ärendet.

V1211-04763-60

Fel diagnos

En kvinna har synpunkter då hon anser att läkare ställt fel diagnos på ett akutsjukhus. Hennes planerade bräckoperation ställdes in på grund av att en ny diagnos skulle åtgärdas först. Hon befann sig utanför operationsalen redan förberedd för operation. Hon fick ett brev hem där man förklarade att hon hade cancer som skulle behandlas först och att hon därefter skulle återkomma för en ny operationstid. Efter genomgången undersökning visade sig att hon inte hade cancer och hon fick genomgå bräckoperationen. Den utdragna behandlingsprocessen påverkade henne psykiskt och hon yrkar ersättning för felaktig diagnos som medfört extra medicinering samt försämrad psykisk och fysisk hälsa.

Åtgärd: I inkommen skrivelse från anmälarens juridiska ombud framkommer att anmälaren vill avsluta ärendet hos PANf.

V1211-04814-58

Felaktig diagnos, brister i bemötandet

En man framför synpunkter på felaktig diagnos, brister i bemötandet samt felaktig journalanteckning vid besök på en akutmottagning på ett sjukhus. Mannen hade fallit och skadat ena axeln, han fick rådet att ta smärtstillande medicin och avvakta. Vid senare undersökning visade det sig att han fått en massiv ruptur i axelleden och att operation var nödvändig. I patientjournalen framkommer det inte att traumat var betydande. Anmälaren ifrågasätter förfarandet.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen. Av yttrandet framgår att journalanteckningen inte följer det vedertagna sättet att dokumentera läkarbesök men att all väsentlig information finns med. Det framkommer även att handläggningen av patientens besvär inte var optimal men inte heller felaktig. Verksamhetschefen anser att det hade varit korrekt att utesluta fraktur med en slätröntgen samt att förse patienten med en remiss till vårdcentralen för en ny bedömning och ställningstagande till undersökning med magnetkamera. Han kommer att återföra sina synpunkter till berörd personal. Anmälaren inkom med genmäle där han påpekade att han inte blivit informerad av läkaren att han skulle kontakta vårdcentralen för att få remiss till magnetkameraundersökning, samt att följderna av den uteblivna korrekta diagnosen kan bli ett kvarstående handikapp. Verksamhetschefen anser att många av patientens synpunkter och kommentarer är adekvata och relevanta, men han anser även att den medicinska handläggningen varit korrekt på den vårdnivån. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, hörts av och meddelat att han önskar att ärendet avslutas. Han informerar också att han kommer att få ersättning från patientförsäkringen. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1211-04844-42 **Ovänligt bemötande, nekades mediciner**

En kvinna upplevde sig ifrågasatt och misstänkt för missbruk i samband med läkemedelsförskrivningen på en vårdcentral. Hon framför också att väntan på utredning inom psykiatri varit lång. Kvinnan önskar en förklaring och en ursäkt.

Åtgärd: svar har inkommit från verksamhetschefen som instämmer i att många brister förekommit. En avvikelse är gjord gällande brister i hanteringen av remiss till psykiatri. Tider är bokade gällande läkemedelsutvärdering och kontakt med neurolog och psykiatri. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att hon är mycket nöjd. Ärendet avslutas.

V1211-04876-44 **Brister i remisshantering**

En kvinna beskriver olika tillfällen då hennes vårdcentral inte skött remisshantering som förväntat.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Berörd läkare har vidtalats och man har diskuterat vad som hade kunnat göras annorlunda. Ärendet har även tagits upp på ett principiellt plan på ett personalmöte. Anmälaren valde att byta vårdcentral och ärendet avslutas.

V1211-04877-44 **Bristande information**

En man beskriver att han inte fått bra information i samband med att remiss skulle skickas från vårdcentralen.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Samtal hade förts med ansvarig läkare och man hade diskuterat ärendet. Ärendet hade även tagits upp principiellt på personalmöte. Anmälaren har tagit del av yttrandet och avslutar ärendet.

V1211-04881-34
Önskar ändring i journal

Föräldrar känner sig kränkta av en läkare vid en BUP mottagning då denne ska ha skrivit felaktig information om dem i journalen. Läkaren har därefter i en anmälan till socialtjänsten lagt in många värderingsord om föräldrarna och draget felaktiga slutsatser om dem. Syftet med anmälan är att den felaktig information som står om dem i journalen ska ändras. De önskar att vårdgivaren ska se över sina rutiner om hur de handskas med att ge information och hur man ska involvera föräldrarna så att det främjar dotterns tillfrisknande.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef som beklagar att föräldrarna känt sig kränkta i samband med att dottern fått vård på mottagningen. Brev med förtydligande angående vilka anteckningar som föräldrarna anser vara felaktiga har scannats in i dotterns journal. När behandlare känner oro över att barn/ungdom kan fara illa på grund av eget beteende och/eller på grund av att det av olika skäl finns svårigheter för föräldrar att tillgodose barnets behov av omvårdnad och skydd är de skyldiga att göra anmälan till socialtjänst. Innan anmälan görs informeras föräldrarna om att det kommer att ske och om motiven till det. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat bland annat att kommunikationen med föräldrarna borde ha varit tydligare. Ärendet avslutat i samråd med anmälaren.

V1211-04906-54
Lång väntetid samt bristande läkarkontinuitet

En kvinna är missnöjd med att en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning är tillgänglig endast en dag i veckan. Hon hade fått löfte om stödsamtal men det visade sig att detta kan bli aktuellt först om ett halvår.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefsöverläkare. Denne arbetar en dag i veckan på mottagningen men är i tjänst på kliniken. Det går bra att lämna meddelande och han kan ta emot sina patienter mer oplanerat på annan plats om så behövs. På grund av personalomsättning och kvinnans uppenbart avancerade och svåra problem har det tagit tid att rekrytera och hitta någon terapeut villig och kvalificerad för att ta sig an uppgiften. Kvinnan har under utredningens gång haft flera kontakter med läkaren och man är överens om att hon fortsätter sin vård med honom som ansvarig. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1211-04911-53
Misslyckad operation

En kvinna opererades för muskelknutor i livmodern vid en specialistklinik. Efter operationen drabbades hon av sår infektion och vid en efterkontroll med ultraljud upptäcktes att myomen var kvar. Läkaren kunde inte ge kvinnan något trovärdigt svar på detta.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från ansvarig på berörd enhet. Man hade konstaterat att kvinnan hade tre muskelknutor i livmodern och detta konfirmerades med ultraljud. Vid operation togs knutorna bort. Vid kontroll 10 månader senare konstaterades ett 4 cm stort myom i livmodern. Troligtvis har detta myom växt efter ingreppet och att man således vid operationen tog bort all synlig myomvävnad. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1211-04924-58**Brister i intygshantering, inte fått journalkopior**

En kvinna framför att hennes behandlande läkare på en specialistklinik inte utfärdat intyg till försäkringskassan som han lovat. Kvinnan har inte heller fått tillgång till kopior av sin patientjournal trots skriftlig förfrågan.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare. Av yttrandena framgår att kliniken enbart arbetar med bedömningar och behandlingar av remitterade patienter, både patienter och remitterande läkare informeras före första besöket att kliniciens läkare inte tar över intygshandlingen från den patientansvarige remittenten. I detta fall gjorde läkare på kliniken ett undantag och lovade att skriva ett kort intyg om bland annat diagnos. I yttrandena framkommer också att kliniken drabbats av datahaveri och att alla patientdata ännu inte återställts, anmälarens journal var en av dessa. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, inte hört av varvid förvaltningen utgår från att hon fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1211-04935-28**Avgift för undersökning**

En kvinna bokar en tid för endast lagning av en tand och vill ej genomgå en undersökning då hon inte hade råd med det. Trots att hon fick en tid för lagning så utfördes endast en delundersökning av den tand hon hade besvär med och fick sedan en ny tid för lagning. Kvinnan känner sig lurad och måste nu betala för två besök utan en fullständig undersökning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folk tandvårdens Vd och från klinikchef. Då kvinnan sökte kliniken hade de kariesfynd som hittats tio månader tidigare inte åtgärdas under tiden. Vid aktuellt undersökningstillfälle gjordes en akut undersökning för att kunna konstatera var besvären kom ifrån och tandläkaren gav information om de olika fynd som hittades. Kvinnan rekommenderades att boka tid för en fullständig undersökning eftersom det fanns behov av åtgärder för flera tänder. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1211-04943-55**Fallolycka på geriatrisk klinik**

Anhöriga till en man som varit inskriven på en geriatrisk klinik är missnöjd med att mannen råkat ut för en fallolycka och ådragit sig två frakturer. Anhöriga menar att olyckan hade kunnat förhindrats.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef, enhetschef, vårdområdeschef och överläkare. Man hade uppmärksammat att mannen hade stor fallrisk, behövde ökad tillsyn och hade stort omvårdnadsbehov. Mannen hade ökad tillsyn från personal men det fanns ingen möjlighet att dygnet runt ge honom personlig assistent eller vakt. Man hade vidtagit fallförebyggande åtgärder men inte låst fast honom med grensele eller bälte i rullstolen. Han hade fått hjälp att sätta sig i rullstol vid sängbordet med ringklocka för att kunna kalla på hjälp men han gick själv iväg med rullator och ramlade vid en dörrpost. För att förhindra att liknande händelse sker igen gör man en uppdatering och genomgång av inskrivningsrutiner och fallsriskbedömningar. Man har en arbetsgrupp som arbetar med fallrisker och förebyggande av fall och de har fått till uppgift att repetera och utbilda all personal i de rutiner och dokumentationsföreskrifter som man har. Överrapporteringsrutiner

och skapande av checklistor för att säkerställa att alla riskfaktorer och åtgärder för varje patient rapporteras vidare ska göras. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1211-04946-53**Bristande bemötande brister vid provtagning**

En kvinna som varit patient på en gynekologisk akutmottagning blir uppringd av en läkare som säger att man har ett prov med hennes namn på som visar cancer men att läkaren tror att prover har förväxlats och det inte gäller henne. Kvinnan kan ha förståelse för att fel begås men inte för det bristande bemötandet hon fick av vården i samband med händelsen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från bitr. chefläkare och från verksamhetschef som beklagar det misstag som skett samt den oro och det besvär som detta åsamkat kvinnan. Händelsen har anmälts till sjuhusets avvikelssystem. Man ska fortsättningsvis göra sitt yttersta för att denna typ av misstag inte ska upprepas. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1211-04985-55**Utebliven medicinering**

Anhörig till man som besökte en akutmottagning på grund av en fraktur är missnöjd med att mannen inte fick lugnande medicin innan undersökning något mannen önskade. Trots att anhöriga meddelade detta till personalen uteblev medicineringen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar och ber om ursäkt för de obehag som mannen och hans närstående kan ha upplevt under vistelsen på akutmottagningen. Uppgiften att bland annat lindra lidande är det uppenbart att man inte lyckats med. Händelsen kommer att belysas vid personalmöte och genom det medvetandegöra medarbetarna och den värdegrund som ska råda på sjukhuset. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1211-04994-58**Lång väntetid och otrevligt bemötande**

En man framför att han fått vänta i två månader på att få läkartid till specialist. Mannen blev remitterad från vårdcentralen till specialist på grund av en knöl på magen. Han fick en tid på en specialistmottagning fem veckor senare, det besöket blev inställt då läkaren var sjuk, han fick en ny läkartid drygt tre veckor senare. Då hade knölen växt till dubbel storlek och var röd och ömmande. Mannen fick då behandling med antibiotika under 10 dagar och skulle själv återkomma till specialistmottagningen för en ny tid då han var färdigbehandlad, när han ringde mottagningen menade läkaren att han inte önskade anmälaren som patient då han klagat på väntetiden. Anmälaren undrar även över ekonomisk ersättning för onödigt lidande och onödiga läkarbesök.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare på mottagningen som beklagar patientens upplevelse och besvär men påtalar samtidigt att patienten varit mycket oförsämd och respektlös mot honom och att han därför inte ansåg att det var lämpligt att han behandlade patienten. Av yttrandet framkommer även den medicinska bedömning han gjort av patientens besvär. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och inkommit med genmäle som bifogas

avslutsskrivelsen till mottagningen. Ärendet avslutas i befintligt skick på förvaltningen.

V1211-05000-50

Ofullständig samt bristande mottagande av remiss

En kvinna besökte sin vårdcentral och fick remiss till specialist. När kvinnan senare ringde till specialisten fick hon veta att den återsänts till vårdcentralen, då de krävde röntgen beställd från vårdcentralen. Dessutom avsåg remissen endast knäet, inte foten som var det större problemet. Under flera månader som gått har vårdcentralen inte hört av sig till anmälaren eller remitterat henne till röntgen. Smärtan har under väntetiden tilltagit.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att kvinnan utsatts för onödigt lidande. Specialistvården önskade en komplettering av röntgen innan bedömning av remissen kunde ske och de skickade ett brev till vårdcentralen om detta. Det brevet har aldrig kommit fram till vårdcentralen. Man noterar alltid inkommande svar i journal och detta finns inte dokumenterat. Man har väl inarbetade och nedskrivna rutiner för remisshantering och under sommaren har ingen ovan sekreterare tjänstgjort. Det är olyckligt att själva remissbevakningen inte fungerat, vilket kan ha berott på att de läkarbesök kvinnan gjorde under sommaren bokats till andra läkare än ordinarie husläkare. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt överenskommelse bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1211-05006-53

Blodprover skickades ej för analys

En kvinna kontaktade sin husläkarmottagning med diffusa besvär som hon själv trodde kunde vara en borreliainfektion. Kvinnan bad att få ta ett borreliaprov och fick av läkare veta att provsvaren inte visade något. Läkaren remitterade kvinnan till en hörselklinik och därifrån till en neurologspecialist. Symptomen blev bara värre och efter ett halvt år bad hon att få ta del av sina provsvar och då upptäcktes att laboratoriet inte fått i uppdrag att göra någon borreliaanalys. Ett halvt år för sent fick kvinnan behandling för borreliä.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare. Vid besöket hos läkare nämns inget i anteckningar om borreliä. I journal framgår det inget om att man fått svar från hörselkliniken. Från neurologen har svar gått till remitterande instans som var hörselkliniken. Diagnosen borreliä är inte objektivt fastställd. Kvinnan erbjöds remiss till lumbalpunktion med hon valde att avstå från detta och fick då istället behandling för en möjlig borreliainfektion. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon skulle inkomma med skriftliga kommentarer. Då hon senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1211-05028-55

Komplikationer efter höftledsoperation

En kvinna som blivit opererad i höften har drabbats av komplikationer i samband med operationen. Kvinnan opererades för åtta månader sedan och går fortfarande med käpp. Hennes ena ben är tre centimeter längre än det andra och undrar om detta är normalt.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från överläkare. Före operationen förelåg en benlängdsskillnad på 2, 5 cm. Efter första operationen var skillnaden på bara en knapp centimeter. Dessvärre ökade åter skillnaden till närmare tre centimeter efter den andra operationen. Vid benlängdsskillnad som uppgår till mer än två centimeter brukar besvären förbättras påtagligt genom anpassning av skor och man beklagar att detta inte skett tidigare. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att berörd läkare ringt henne och att man ska ha en genomgång av rutinerna. Ärendet avslutat.

V1211-05030-58

Lång väntetid på remiss

En kvinna framför synpunkter läkaren på vårdcentralen som inte skrivit remiss som han lovat. Kvinnan blev rekommenderad av sin läkare på en smärtmottagning att vända sig till vårdcentralen för att bli remitterad till smärtrehabilitering. Vid läkarbesöket på vårdcentralen i maj lovade läkaren att skriva remiss, i juni var kvinnan på nytt läkarbesök och undrade vad som hänt med remissen. Det visade sig att läkaren inte skrivit någon remiss, han lovade att remiss skulle skickas samma dag. Då kvinnan inte fick någon kallelse till rehabilitering, kontaktade hon vårdcentralen igen och fick åter samma svar att ingen remiss hade skickats. I slutet av oktober fick kvinnan besked att remissen skickats från vårdcentralen, och hon var på läkarbesök på smärtrehabiliteringen tre veckor senare. Anmälaren ifrågasätter förfarandet på vårdcentralen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på vårdcentralen. I yttrandet framkommer att vårdcentralen inte har några nedskrivna remisshanteringsrutiner utan att detta är att betrakta som en integrerad del av allmänläkarens dagliga arbete. Av yttrandet framgår även att verksamhetschefen inte anser att ärendet handlar om remisshantering utan om en bristfällig kontakt mellan ansvarig läkare och patient, då patienten fått uppfattningen att remissen skulle skickas omedelbart. Ansvarig läkare däremot ansåg sig inte ha tillräckligt med information vid besökstillfället för att skicka remissen utan önskade inhämta mer information från annan vårdgivare. Det framkommer även att ansvarig läkare kommer att skriva separat brev till patienten och förklara sig. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon önskade inkomma med genmäle. Då inget genmäle inkommit till förvaltningen inom angiven tid, avslutas ärendet i befintligt skick.

V1211-05040-44

Information

En dotter skriver om sin nu avlidna mor. Dottern fick sent besked att mamman var sämre och hann inte fram för att vaka hos henne. Dottern har sökt kontakt med kommunen vid flera tillfällen men inte fått någon återkoppling.

Åtgärd: Telefonsamtal med dotter om skrivelse med frågeställningar efter att hon tagit del av mammans journaler. Dottern har efter lång tid inte återkommit och ärendet avslutas utan åtgärd.

V1211-05067-49**Dåligt bemötande**

Anmälaren uppsökte primärvården med sin son som under en längre tid haft huvudvärk. En sjuksköterska undersökte pojken och sa att han ätit för litet. Då anmälaren uttryckte sin skepsis mot denna förklaring använde sig sjuksköterskan av ord som anmälaren uppfattade som hånfulla, att anmälaren skulle vara alltför orolig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som anser att vad som sades är svårt att bemöta efter så lång tid, men ett annat ordval borde ha valts i samtalet. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd med att ansvarig har uppmärksammat händelsen. Ärendet avslutat.

V1211-05090-42**Medicinerad mot fel diagnos diagnos**

En kvinna framför synpunkter på att hon blivit behandlad vid en specialistklinik på ett akutsjukhus för TBC, vilket hon inte hade. Kvinnan behandlades med flera mediciner under två månader och fick bland annat leverförändringar. Kvinnan har uppfattat att vården anmält händelsen till Socialstyrelsen enligt Lex Maria.

Åtgärd: Svar har inkommit från områdeschefen samt behandlingsansvarig läkare. Utredning visar att en så kallad korskontaminering skett med en annan patients prov varför anmälaren felaktigt diagnostiserats och behandlats mot TBC. Händelsen har föranlett anmälan enligt Lex Maria. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att hon önskar ärendet avslutat.

V1211-05092-53**Cancerbesked per post och ingen information**

En kvinna har synpunkter att hon via ett kortfattat brev informerades om att hon hade cellförändringar som skulle åtgärdas med laser inom två månader. Kvinnan ville ha möjlighet att ställa frågor alternativt fått en mer utförlig skriftlig information.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från bitr. chefläkare och från verksamhetschef som beklagar att kvinnan inte upplevt att hon fått tillräcklig information och ett adekvat bemötande i samband med läkarbesöket. På kliniken arbetar man med att ge information i samband med besöket när man gör en kolposkopi och tar prover för att förbereda varje patient inför det provsvar som ska komma. Man lägger stor vikt vid muntlig information för att då förvissa sig om att informationen går fram och att patienten har möjlighet att ställa frågor. När provsvaret så kommer skickas ett brev som berättar vilken behandling eller uppföljning som lämpar sig bäst och då ska man som patient redan vara väl informerad. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1211-05099-57**Nonchalant bemötande från obstetriker**

En kvinna var på läkarbesök för att diskutera medicinska problem som uppstått under graviditeten. Kvinnan blev nonchalant bemött av en kvinnlig obstetriker som inte lyssnade på kvinnans oro inför förlossningen. Läkaren svarade också i telefon flera gånger under besöket. Kvinnan känner sig nonchalant bemött och har inte fått sina frågor besvarade av läkaren.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren som tillsammans med patientansvarig läkare diskuterat anmälan och de synpunkter som anmälaren framför. Båda beklagade att anmälaren kände sig dåligt bemött vid besöket och de erbjöd ett samtal om anmälan så önskade. 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.

V1211-05103-54

Fick inte ha mobiltelefon och dator vid rättspsyk

En man som tvångsvårdas vid en rättspsykiatrisk avdelning är missnöjd med att han inte fått ha mobiltelefon och dator vid avdelningen. Han vill att PaNf ska framföra hans önskemål till ansvarig personal på avdelningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Avdelningen är för akut rättspsykiatrisk vård med säkerhetsklass 1 enligt Socialstyrelsens Författningssamling. På avdelningen vårdas huvudsakligen psykiskt sjuka personer som är häktade. Enligt LPT 21§ 5 p får inte patient inneha egendom som kan skada honom själv eller någon annan eller vara till men för vården eller ordningen på vårdinrättningen. Inom verksamheten råder även totalt fotoförbud. Mobiltelefoner och datorer tillåts inte. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1211-05127-52

Ofullständig behandling

En anmälare skulle ta bort en fettknöl på en husläkarmottagning. När läkaren hade påbörjat ingreppet kom han underfund med att han saknade vissa instrument som fick lånas på en annan mottagning. Efter ingreppet kunde anmälaren konstatera att man tagit bort fel förändring.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare på berörd enhet som beklagar det missförstånd som uppstått. Han har samtalat med såväl kvinnan som läkaren angående händelsen. Läkaren verkar ha förbisett vad det var som kvinnan ville få borttaget och istället koncentrerat sig på en mindre utväxt intill den aktuella fettknölen. Ansvarig har internt tagit upp att man före ingrepp ska förvissa sig om att alla nödvändiga instrument finns på plats och är framlockade. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1211-05130-54

Dåligt bemötande och nekad medicinering

En man är mycket kritisk till att en läkare vid en akutmottagning, undersökte hans hjärtslag utan att be honom ta av sin vinterjacka. När han bad om att få hostmedicin, skrek läkaren och sa att han skulle skaffa den någon annanstans.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd distriktsläkare. Mannen sökte med symptom av nästäppa och värk över bihålorna. Han undersöktes och läkaren lyssnade på hjärta och lungor under mannens tröjor. Han bedömdes ha en bihåleinflammation och skulle behandlas med penicillin och värktabletter. Mannen ville absolut ha recept på tablett Citodon och läkaren försökte förklara att han i första hand skulle prova Alvedon eller liknande. Vid fortsatta besvär skulle han söka sin husläkare. Mannen fortsatte att be om Citodon. Läkaren förklarade att man på

jourmottagningen inte skriver recept på beroendeframkallande medel om det inte finns någon medicinsk indikation. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts.

V1211-05141-42

Synpunkter på läkemedelsbehandlingen

Anhörig till kvinna som vårdades på geriatrisk klinik framför synpunkter och frågor om kvinnans läkemedelsbehandling som vid hemkomst från kliniken visade sig vara fel. Kvinnan insjuknade och sjukhusvård krävdes. Ärendet är ett bevakningsärende vid förvaltningen då anmälaren skrivit till verksamhetschefen.

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

V1211-05159-58

Brister i remisshantering och information

En kvinna framför att en läkare på en specialistmottagning på ett sjukhus missat att skicka iväg en remiss två gånger vilket har resulterat i att hon har väntat på operation en längre tid. Kvinnan var på läkarbesök i april då det bestämdes att operation var nödvändig, men att hon inte skulle bli opererad förrän efter sommaren. I september tog kvinnan kontakt med mottagningen och fick svaret att det pågick en omorganisation och att kliniken inte längre utför den typen av operation. Det hade kvinnan inte fått någon information om. Hon skulle istället bli remitterad till annat sjukhus. Anmälaren har haft kontakt med mottagningen ett flertal gånger då hon inte fått någon kallelse, det visar sig att remissen inte blivit skickad. Anmälaren ifrågasätter förfarandet.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare och tillika patientsäkerhetsansvarig på kliniken. Av yttrandet framgår att vid besöket i april planerades för kirurgi, och att verksamheten senare omorganiserades så att denna typ av operation inte genomförs på kliniken. Patienten blev då vidareremitterad till annan vårdinrättning, remiss utfärdades två gånger. Anmälaren inkom efter detta med genmäle där hon påpekade att remiss inte hade skickats iväg förrän den tredje gången hon själv kontaktade mottagningen och det var just det som klagomålet gällde. Hon undrade också varför hon som patient inte fått information om sjukhusets omorganisation. I det kompletterande yttrandet från överläkaren framkommer att remiss normalt skickas när de utfärdas, samt att hon instämmer i patientens påpekande att hon borde fått information om att sjukhuset inte längre utför den typen av operation. Sådan information skickas nu ut till de patienter som berörs. 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 förvaltningen.

V1211-05160-50

Lång väntan, ovänligt bemötande

En man drabbades plötsligt av yrsel, illamående och nedsatt syn. Ambulans tillkallades och han fördes till akutsjukhus. Under elva timmar väntade han på akutmottagningen utan att få träffa en läkare. Han placerades i ett gipsrum och fick inte mat under de elva timmar som gick. Han bemöttes av ett flertal otrevliga

sjuusköterskor när han påtalade hur han mådde, att han inte ätit på lång tid och ville ha information om när läkare skulle undersöka honom.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefssjuusköterska som även varit i telefonkontakt med mannen. Aktuell dag var det extremt hög belastning på akutmottagningen och därför långa handläggningstider vilket beklagas. Det som också bidragit till att han fick vänta länge är att han valde att avvika för att senare komma tillbaka till akutmottagningen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1211-05161-44 **Bristande behandling**

En make skriver för sin multisjuka hustru. Hustrun har en magsond och kräktes upp den nyss givna näringen vid två tillfällen under en dag. Vården hade tillfrågats efter första tillfället och hade då rekommenderat att kvinnan åkte till sjukhus om det upprepades. Kvinnan kom till akutavdelningen sent på kvällen men skickades hem med liggande transport fyra timmar senare då proverna inte visat någon avvikelse.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefläkare som ingående svarat på makens frågor om de bedömningar som gjorts, ekonomiska aspekter och mänsklig hänsyn avseende åldrad befolkning. Återkoppling till berörd personal sker av alla patientnämndsärenden. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1211-05185-55 **Fråga om patientavgift**

En kvinna fick en oväntad kallelse från sin vårdcentral när hon var bortrest och tiden redan varit. Kvinnan undrar om hon behöver betala avgiften i alla fall.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef. För att underlätta för sina patienter anlitar man mobilt team för ögonbottenfotografering. När teamet kommer måste man utnyttja alla tider, även återbesökstider för att få det att gå ihop. Ibland får man extra tider och det kan då bli sena kallelser. Kvinnan lämnade återbud till den tid hon fått då hon troligen skulle få undersökningen utförd på sjukhus. Man lät för säkerhets skull tiden stå kvar med notering om ingen faktura vid uteblivet besök. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har hon meddelat att hon inte är nöjd. Hon upplever att det inte kommer att ske någon förbättring för hennes del med hanteringen av kallelser något som hon önskar ska framgå i avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutat.

V1211-05192-44 **Komplikation efter behandling**

Anmälaren har genomgått en undersökning med komplikationer som följd.

Åtgärd: Anmälaren har efter telefonsamtal inte återkommit och ärendet avslutas.

V1211-05197-44**Bristande omvårdnad vid vård och omsorgsboende**

Anhörig till en man som vårdas på ett vård- och omsorgsboende kontakter PaNf. Enligt personalen utvecklade mannen på någon vecka sår och vävnadsdöd under båda fötterna. Anhöriga ifrågasätter att inte personalen tidigare upptäckt att mannen hade problem med sina fötter.

Åtgärd: Anhörig har inte återkommit efter lång tid med den skrivelse som diskuterats. Ärendet avslutas utan åtgärd.

V1211-05198-28**Brister i bemötande**

En kvinna med känd oro på mottagningen inför tandbehandling. Då behandlingen skulle påbörjas kom rädsla, panik och ångest över kvinnan, varpå tandläkaren irriterande kör upp stolen och slänger instrumenten på brickan och avslutar behandlingen. Kvinnan får lämna mottagningen med en förstärkt känsla av ångest och obehag. Kvinnan anser att det inte var ett professionellt bemötande av tandvårdsrädda patienter.

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

V1211-05200-58**Felaktig diagnos, utebliven undersökning**

En man framför synpunkter på att läkaren på vårdcentralen ställt fel diagnos gällande hans axelsmärter efter en fallolycka. Mannen blev ordinerad smärtstillande mediciner samt att träna hemma. Ingen röntgenundersökning gjordes. Anmälaren ifrågasätter bedömningen då senare gjord undersökning visat skada på axeln och att operation varit nödvändig.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare på vårdcentralen. Av yttrandet framgår att läkaren ordinerade smärtstillande mediciner motsvarande 1-2 veckors behandling samt försiktig rörelseträning. Bedömningen var att slätröntgen inte skulle tillföra någon användbar information. Patienten välkomnades att söka vård på nytt för förnyad bedömning om förbättring inte inträtt efter läkemedelskuren slut. Det kunde då bli aktuellt med utvidgad utredning med magnetkameraundersökning eller remiss till ortoped. Anmälaren inkom med genmäle där han bland annat påpekade att det med tanke på olyckans förlopp och hans skadesymptom inte borde funnits tvivel om att allvarlig axelskada förelåg. Enligt gällande vårdprogram för akut traumatisk cuffruptur rekommenderas magnetkameraundersökning inom en vecka. Behandlande läkare svarade att det inom primärvården ofta tillämpas exspektans, samt att utebliven bättring eller försämring är ett viktigt observandum. Han anser även att patienten har ett eget ansvar i vårdkontakten, och då patienten inte återkom enligt överenskommelse så låg det utanför hans kännedom vad som hände efter besöket på vårdcentralen. I yttrandet framkommer att behandlande läkare diskuterat ärendet med verksamhetschefen och med kollegor. Han kommer även försöka, att i större utsträckning än tidigare, erbjuda inbokad uppföljning, även om detta kommer att inverka på läkartillgängligheten. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, meddelat att han har en del synpunkter på yttrandet men att han inte önskar driva ärendet vidare. Anmälaren informerar att han fått besked att

han kommer att få ekonomisk ersättning från patientförsäkringen. Överenskommer att ärendet avslutas i befintligt skick.

V1211-05203-50

Ofullständig utprovning av hörapparater

En kvinna uppsökte en mottagning för hörselrehabilitering för utprovning av nya hörapparater då de tidigare fungerade bristfälligt. Kvinnan mötte audionomer som antingen var okunniga eller stressade då de gav felaktig information och inte var pålästa. I förbifarten nämnde en audionom att det fanns hörapparater finansierade av landstinget, men gick snabbt in på Fritt val. Patienten skulle få betala upp till 23 000 kronor. Audionomen fångade inte upp behoven, vilket ledde till att hörapparaten var för stor för örat och gled ur, vilket inte kunde justeras med nya delar. Apparaterna fungerade inte tillsammans med telefon, vilket var kvinnans primära behov. Hörapparaten tjöt och gav kvinnan huvudvärk, något som inte kunde åtgärdas på en gång. Kvinnan fick både träffa och ha telefonkontakt med tillverkaren, för att få klarhet i apparatens funktioner. Kvinnan fick betala hörapparaterna på en gång, med öppet köp på 30 dagar. När hon skulle betala visade det sig att de inte kostade 5 000 kronor, utan det dubbla. Kvinnan har nu lämnat apparaterna åter och valt en annan mottagning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef som djupt beklagar anmälarens upplevelse av det inträffade. Alla audionomer gör en behovsbedömning tillsammans med patienten för att på bästa sätt utforma rehabiliteringsprocessen, som baseras på patientens behov. Anmälaren valde Fritt Val modellen och var i behov av ytterligare tekniska hjälpmedel till sitt arbete, vilket audionomen ordnade och beställde. Kvinnan ville senare prova den mest avancerade hörapparaten, vilket audionomen tillgodosåg och beställde. När anmälaren kom för utprovning av den apparaten hade hon ångrat sig och ville byta till en något mindre tekniskt avancerad och en sådan beställdes. Vid utprovning övertogs rehabiliteringen av annan audionom och apparat och tekniska hjälpmedel anpassades och kvinnan var nöjd enligt journalanteckningar. Efter några veckor önskade hon avbryta hörselrehabiliteringen och lämna tillbaka sina hjälpmedel. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hennes önskemål bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1211-05222-28

Betalning för uteblivet besök

En man fick en tandkrona utförd och fick information om att fakturan måste betalas innan nästa besök, annars avbokas den tiden. Mannen kontaktade Folk tandvården vid två tillfällen innan inbokat besök för att efterhöra om betalningen inkommit, vilket den inte hade gjort. Mannen avbokade då sin tid men trots det har han fått en faktura på uteblivet besök på 940 kronor.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folk tandvårdens Vd och klinikchef. Man har försökt nå mannen för att meddela att man krediterat fakturan. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1212-05251-28**Felsignerade journalanteckningar, felbehandling**

En man ifrågasätter varför tandläkaren inte har signerat alla åtgärder som utförts i mannens journal. Enligt klinikchefen skulle det utföras en avvikelse. Han undrar om en avvikelse har gjorts på mottagningen. Han anser även att han blivit felbehandlad då tandläkaren tog bort en tand som inte behövde tas bort.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef. Mannen hade besvär från en tand som var rotfylld. Rotfyllningen avlägsnades och man konstaterade att remiss till specialist i rotfyllning behövdes. En överenskommelse ingicks att mannen skulle få tillbaka debiteringen för rotbehandlingen då han skulle fortsätta hos specialist. Mannen har senare avböjt behandlingen hos specialist och har senare hävdat att han ville ha aktuell tand borttagen gratis, vilket kliniken har tillmötesgått. Angående journalanteckning om rensdjup har det rapporterats till Folktandvårdens avvikelssystem. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att han inte tycker sig ha fått svar på sin frågeställning fullt ut. Ärendet avslutat enligt överenskommelse då det även utreds hos Socialstyrelsen.

V1212-05258-49**Otrevligt bemött**

Kvinna ringer och har synpunkter på det sätt hon blivit bemött vid ett besök på akutsjukhus.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd överläkare som beklagar om kvinnan uppfattade bemötandet som ovänligt och med bristande intresse. Han tycker att det var synd att hon valt att boka sig vid mottagningen då det rörde sig om enbart röstproblem, som tidigare handlagts och behandlats på foniatrisk mottagning. Det hade räckt med ett telefonsamtal för att hon skulle få remiss dit. Det var korrekt att framhålla att det var på annan mottagning som kvinnan hade kunnat erhålla adekvat hjälp. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1212-05270-53**Fallskada utanför sjukhuset**

En kvinna klev ur bilen vid huvudentrén utanför ett akutsjukhus. Marken var ojämn och kvinnan ramlade och skadade sig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från avdelningschef på sjukhusets lokal-och byggplanering. Från sjukhusets sida har man svårt att ta ställning till incidenten då det är utanför deras ansvarsområde. Generellt är det staden som har ansvar för gator och trottoarer. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1212-05283-52**Komplikationer i samband med behandling**

En kvinna skulle genomgå en bildundersökning och drabbades av en allergisk reaktion av kontrastmedlet. Kvinnan fick motmedel men mårde inte riktigt bra och skickades av en sköterska till akuten. Kvinnan fick inte med sig någon remiss och

blev heller inte överrapporterad av sköterskan. Kvinnan har en sällsynt kärlsjukdom sedan tidigare och önskade att man skulle buda efter ett läkemedel som hon brukade få vid sådana här tillfällen men läkaren där ville inte lyssna på patienten och hade en nonchalant attityd. Kvinnan vill anmäla detta.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef, överläkare och från berörd läkare. När kvinnan fick en allergisk reaktion tillkallades läkare som ordinerade antihistamin och cortison. Hon fick också ett kort där det framgick att hon haft allergisk reaktion och i framtiden bör undvika jodhaltiga kontrastmedel. Enligt lokala anvisningar på röntgenkliniken ska åtgärderna föras in i det radiologiska informationssystemet och i journal. Av någon oförklarlig anledning skrevs inte någon journalanteckning. Kvinnan lades in för observation över natten. I de fall då den aktuella medicinen behövs kan den hämtas från Apoteket Scheele inom 30 minuter. Hon bad att få denna medicin men läkaren sa att det inte var indicerat då hon inte visade tecken på allergisk reaktion. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd med svaren och hon önskar överföra ärendet till Socialstyrelsen. Ärendet avslutat.

V1212-05286-42 **Felmedicinerad, biverkningar**

En kvinna behandlades av hudspecialist med en kräm. Kvinnan hade hudförändringar i ansiktet och på bröstet som krävde behandling. Successivt insjuknade hon med stora hudutslag som vätskade och efter en tid tappade hon all hud och fick diarréer. Kvinnan var allmänpåverkad. Anmälaren önskar en förklaring till händelsen samt upprättelse med ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetsansvarig där det framgår att behandlingsansvarig läkare inte längre var verksam på mottagningen och därför inte yttrat sig. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter anmält händelsen till Socialstyrelsen Enskildas klagomål, patientförsäkringen LÖF, Läkemedelsförsäkringen samt konsumentrapport till Läkemedelsverket.

V1212-05293-54 **Brister i omvårdnad i psykiatri**

En kvinna som tvångsvårdas vill bli lämnad ifred vissa stunder under dagen, men enligt personalen går inte det eftersom de måste ha ständig tillsyn över patienterna. Då önskar kvinnan byta avdelning, men det vill inte avdelningsläkaren gå med på.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Kvinnan hade uttryckt starka suicidala tankar och planer. Läkaren som skrev vårdintyget bedömde risken som hög för genomförande av suicid. Av säkerhetsskäl sker bland annat under natten tillsyn av samtliga patienter som vistas inom slutna psykiatrisk vård varje timme. Kvinnan hade även utökad tillsyn då hon vid flera tillfällen uttryckt starka suicidala tankar. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1212-05309-34 **Synpunkter på omvårdnad**

En kvinna som vårdats inom psykiatrisk slutenvård blev misshandlad av en medpatient. Kvinnan anser att personalen borde ha skyddat henne. Kvinnan undrar

vilka rutiner som finns i samband med en sådan händelse och om vården har gjort någon avvikelse. Kvinnan har även synpunkter på att LPT lagen inte fanns att tillgå på den avdelning som hon vårdades.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig överläkare. Medpatient tog kvinnan som gisslan i rökrummet och han hotade att slå ihjäl henne om någon kom in. Polis larmades omedelbart. Ett 20-tal poliser var snabbt på plats. I den uppkomna akuta nödsituationen, övermannades gärningsmannen. Brottet är polisanmält, utrett och dom har avkunnats. Man har organiserat om enheten så att avdelningen bemannas av särskild avdelad slutenvårdspersonal och man gör riskbedömningar på alla nyinskrivna patienter. Ansvarig beklagar att man inte har haft lagen om psykiatrisk tvångsvård anslagen på avdelningen. Efter det att yttrande har översänts har överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas.

V1212-05322-49 **Nekad behandling**

En man har fått olika besked om sina möjligheter att delta i ett behandlingsteam inom specialistsjukvården. Först fick han beskedet att han fått plats i teamet. Sedan blev han nekad behandling på grund av bristande kunskaper i svenska språket. Han känner sig diskriminerad.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef. Denna beklagar att det har blivit ett missförstånd vid telefonkontakten mellan mannen och den läkare som ringde honom för att meddela att han inte var aktuell för rehabilitering på enheten. Ansvarig är tacksam för att man fått tagit del av det inträffade och kommer att se över rutiner. I de fall där missförstånd på grund av kommunikativa hinder föreligger kommer man dessutom att meddela beslut skriftligt till patient. Händelsen har rapporterats som avvikelse. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att det finns felaktiga uppgifter i hans journal och han har hänvisats till Socialstyrelsen. Ärendet avslutat.

V1212-05328-54 **Nekades bli inlagd trots risk för självmord**

En kvinna som åkte till ett akutsjukhus anser att hon borde bli inlagd då hon var självmordsbenägen. Läkaren som undersökte henne, frågade inte hur hon mädde.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistläkare. Denne bedömde att kvinnan hade ett fungerande socialt stöd med gruppboende, god man och boendestödjare och att hon efter intag av medicin befann sig i sitt vanliga tillstånd. På grund av adekvat respons från kvinnan kring hennes framtidsplaner och uppföljning via öppenvården bedömdes suicidrisken på kort sikt som låg och därmed fanns ingen indikation för inläggande psykiatrisk vård. Meddelande skickades till kvinnans behandlingsenhet med önskemål om snar uppföljning av hennes mående. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1212-05338-57 **Vårdcentralen sände inga provsvar**

En man kom på besök till barnläkaren med sin lilla dotter. Trots att information i god tid kommit till vårdcentralen där dottern tidigare behandlats att provsvar skulle sändas till barnläkaren hade inget kommit fram. Mannen är arg eftersom han tagit

ledigt från jobbet, åkt långt och ändå inte fått svar på angelägna frågor. Han vill också ha ekonomisk kompensation för utlägg han haft.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade det inträffade. Hon förklarade att remiss initialt sändes från vårdcentralen till barnläkarmottagning som har samma journalsystem som vårdcentralen. Detta innebär att provsvaren kan avläsas i vårdcentralens journal. Då barnläkarmottagningen sände remissen vidare sändes inte några provsvar från barnläkarmottagningen. Anmälaren önskar inte gå vidare med anmälan, hans dotter har fått hjälp av annan barnläkare. Ärendet avslutas.

V1212-05371-53 **Flera komplikationer efter operation**

En kvinna opererades för framfall vid ett akutsjukhus. Operationen utfördes inte på det sätt som var överenskommet. Kvinnan drabbades av flera komplikationer som en skadad urinblåsa och blodkärl. Hon fick ett bristande bemötande och dålig information och hade mer besvär efter operationen än innan.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från verksamhetens chef framgår att anmälaren haft ett antal möten med vården och fått återkoppling av den händelseanalys som gjordes. Det pågår också en Lex Maria-utredning. Under operationen vidtogs åtgärder som inte anmälaren fått information om men som medicinskt ansågs nödvändigt för ett bra resultat. Tyvärr drabbades anmälaren av två ovanliga men kända komplikationer, vilket beklagas. Yttrandet är översänt till anmälaren som önskar ärendet avslutat med en kommentar i avslutsbrevet om att det är viktigt att en patient informeras om vad som hänt under en operation speciellt om händelsen kan leda till senare komplikationer. Ärendet är anmält till LÖF och Socialstyrelsen.

V1212-05372-50 **Fördröjd operation**

En man med besvär med öronen behandlades på akutsjukhus med inflammations- och bakteriehämmande medel samt upprepade spolningar. Vården beslutade efter flertalet behandlingar att operation var nödvändig. Först sex månader senare utfördes operationen. Anmälan ställer frågor om varför man inte informerade om att operationen inte kunde ske inom vårdgarantin, varför remitterades han inte vidare, var resultatet av undersökningarna relevanta efter sex månader?

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Mannen hade öroninflammation med hörselnedsättning och fick återkomma några gånger för kontroll och rengöring. På grund av svårigheter att göra rent örat beslutade man att göra en noggrannare undersökning i narkos. Planerades för dagoperation men på grund av hans hjärtfel ville man ur patientsäkerhet ha ökad bevakning och därför var det lämpligt med slutenvård. Han blev därför kallad till bedömning avseende narkos på annan enhet. Därefter uppstod en allt för lång väntetid och han blev opererad drygt fyra månader senare. Detta är ett problem som är välkänt. Man har ingen möjlighet att skicka patienter till andra vårdinrättningar då det inte finns på annat håll inom SLL. Inom 6 månader är narkosbedömning relevant på en högriskpatient om det inte har hänt något nytt under tiden. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd med svaret. Ärendet avslutat.

V1212-05401-57**Brister i bemötandet från ambulanspersonal**

En kvinna föll från ett sovloft och slog hårt i ena höften. Anhörig ringde efter ambulans. Ambulansbesättningen tvingade kvinnan att stå upp och gå till båren trots att hon hade mycket kraftiga smärtor och de ifrågasatte kvinnans uppgift att hon hade ont i underlivet. Vid framkomsten till sjukhuset konstaterades bl a en bäckenfraktur. Kvinnan är arg och besviken över bemötandet från ambulanspersonalen.

Åtgärd: Yttrande inkom från ambulanssjuksköterskan som beklagade anmälarens lidande. Hon menade att det var svårt att förutsäga så stora skador då fallet var från ringa höjd. Hon menade också att anmälaren klarade att gå själv och då alla mätvärden som togs under transporten var normala fanns ingen anledning att misstänka så allvarlig skada. Hon beklagar om bemötandet från ambulanspersonalen var oempatiskt och oengagerat vilket inte var avsikten. 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.

V1212-05405-34**Fel behandling**

En anhörig har synpunkter på en psykiater som nekat hennes mor ECT behandling. Modern hade en depression med svår ångest och hade tagit flera överdoser av de mediciner hon fått. Hennes läkare i öppenvården hade därför föreslagit ECT behandling. Läkaren blev sjuk och en annan läkare som modern träffade ansåg inte att ECT var rätt behandling utan tyckte att hon skulle börja tänka positivt istället. Modern tog överdoser vid två tillfällen efter kontakt med denne läkare. Vid ett senare tillfälle då denne läkare inte var i tjänst blev kvinnan inlagd och ECT behandling inleddes. Efter endast några behandlingar blev hon avsevärt förbättrad. Hennes ordinarie läkare som nu tillfrisknat blev upprörd eftersom kvinnan inte fick ECT behandling från början.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefläkare och från ledningsansvarig överläkare. Kvinnan har under senaste året haft kontakt med över 30 läkare inom psykiatri. Antalet läkare är stort och kan upplevas förvirrande, men förklaras av att läkare som utbildas byter avdelningar och av jourläkarsystemet. Hon har av personal uppfattats som osäker, ambivalent och tidvis negativ till ändringar av behandling eller nya förslag. I journalanteckning framkommer det att hon inte önskar ECT eller KBT. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon och modern inte är nöjda med svaren och att de önskar få ärendet överfört till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas.

V1212-05418-42**Nekades medicin, ovänligt bemötande**

En kvinna sökte akut vård på en specialistklinik på grund av smärtor i ryggen. Läkaren nekade kvinnan medicinering och var dessutom nonchalant och ovänlig. Läkaren antydde missbruk och sa inte hej då när kvinnan lämnade mottagningen.

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

V1212-05432-53**Nekad besök efter telefonkontakt**

En man kontaktade en akutmottagning vid ett akutsjukhus. Förutom flera kroniska sjukdomar hade han hög feber och huvudvärk. Den sköterska mannen pratade med vid akutmottagningen föreslog att mannen skulle ta ett urinprov följande dag alternativt ringa 112. Mannen ifrågasätter sköterskans medicinska bedömning och att han kände att han nekades vård.

Åtgärd: Yttrande från vården begärdes. Vården informerade om att inget vårdtillfälle eller samtal med patienten finns dokumenterad vid det aktuella datumet. Kontaktar anmälaren som önskar sitt ärende avslutat i befintligt skick.

V1212-05441-49**Missad diagnos**

Anmälaren uppsökte vårdcentralen under en längre tid på grund av hosta och problem med luftvägarna och viktminskning. Vårdcentralen ställde fel diagnos. Anmälaren led av TBC vilket vårdcentralen inte kunde fastslå. Hos annan vårdgivare fick anmälaren rätt diagnos.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Mannen sökte på droppin-mottagning. På grund av tidigare fall har man diskuterat i läkargruppen att särskilt uppmärksamma patienter på denna droppin-mottagning som är över 60 år och kommer med långvarig hosta och viktnedgång eftersom lungcancer på grund av rökning är vanligt i området. Mannen har i sitt yrke i kontakt med barn. Ett ökat antal av mykoplasma och TWAR har diagnostiserats i området och därför är man uppmärksam även på dessa diagnoser. När provsvaren var klara kontakades mannen för uppföljning med bland annat röntgen. Ansvarig kan inte anse att en månad är lång tid för att få diagnosen TB som idag är en mycket ovanlig sjukdom i Sverige. Man har tagit lärdom av det inträffade, har fortsatta diskussioner och har undervisat sina läkarstudenter och utökat varningsklockor till inte bara lungcancer utan också TB. Efter det att yttrande har översänts har överenskommelse ingåtts om att ärendet kan avslutas då det är under utredning hos Socialstyrelsen.

V1212-05444-44**Brist på opererande specialist**

En kvinna bröt armen men fick vänta på operationen i nästan två veckor på grund av att det inte fanns en läkare som kunde operera henne.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Sjukhuset har en unik hög kompetens både nationellt och internationellt vid brott på överarmens översta del. Dessa operationer utförs företrädesvis av 5-6 axelkirurger. I enstaka fall utförs operationen akut men de bästa tekniska förutsättningarna för ett lyckat resultat finns efter 5-10 dagar då akuta svullnaden lagt sig. Rent medicinskt finns acceptans för upp till 14 dagar mellan frakturtilfallet och operationen Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1212-05448-58**Ingen diagnos, inte lyssnat till föräldrarna**

En pappa framför synpunkter för dotters räkning på brist på diagnos samt att de inte blivit lyssnade till vid dotters besök på en specialistmottagning, samt inläggning, på ett sjukhus. Anmälaren har även synpunkter på att beskedet om diagnos gavs per telefon av läkare på sjukhuset.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt biträdande överläkare på neuropediatrika kliniken. Av yttrandet framgår en redogörelse för händelseförloppet och de utredningar och bedömningar som gjordes. Det framkommer även att kliniken borde uppmärksammat och reagerat på patientens symtom, samt att bristande erfarenhet och otillräcklig kunskap om sjukdomen och dess koppling till vaccin fördröjde diagnos och behandling. Föräldrarnas klagomål är i sak berättigade. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1212-05449-28**Avgift för tandvård**

En man har fått ett kostnadsförslag på lagning av tre stora hål. När den första tanden ska lagas upptäcks det att tanden även måste rotfyllas, vilket höjde kostnaden rejält. Mannen undrar om det var rätt av tandläkaren att missa att tanden måste rotfyllas och därav ge ett lägre kostnadsförslag.

Åtgärd: PaNfs informerar om att ett kostnadsförslag är preliminärt. Händer det något under behandlingens gång som måste revidera det första kostnadsförslaget, så ska man som patient få information om det. Att en tand behöver rotfyllas är något man inte alltid kan förutse innan man borrar i tanden.

V1212-05450-53**Fel vård vid livets slut**

Anhörig till en man som vårdades vid akutsjukhus efter en hjärninfarkt kontaktar patientnämndens förvaltning. Mannen försämrades under vårdtiden och läkarna informerade anhöriga att han inte skulle överleva på grund av sina svåra hjärnskador. Anhöriga ifrågasätter att respiratorn inte kopplades bort för att förkorta mannens lidande. Anhöriga har också synpunkter på att de hänvisades till primärvården för att få sjukintyg och att det inte fanns bättre möjligheter att som anhörig övernatta på sjukhuset.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. Chefssjuksköterska, specialistläkare och verksamhetschef från två kliniker har inkommit med ett yttrande. Behandlande läkare beskriver vårdperioden och håller med anmälaren att saker hade kunnat hanteras på ett bättre sätt. Anmälan kommer att vara en del av ett underlag som kliniken kommer att använda för att göra förbättringar vid omhändertagandet av närstående. Yttrandet är översänt till anmälaren som inte hörts av inom föreslagen tid varför patientnämndens förvaltning förutsätter att anmälaren fått sina frågor besvarade och ärendet avslutas.

V1212-05451-57**Svåra komplikationer efter höftledsoperation**

En kvinna bröt lårbenet vid fall i hemmet och opererades på akutsjukhuset dagen efter. Efter bara några dagar fick kvinnan åka hem. Komplikationer tillstötte och vid röntgenundersökning konstaterades att benbrottet inte läkt ut på ett bra sätt. Dessutom hade en infektion tillstött. Kvinnan får nu kraftig antibiotikabehandling och ny operation kan inte ske förrän infektionen är utläkt.

Åtgärd: Yttranden inkom från överläkare och verksamhetschef på ortopedkliniken. De beklagade att kvinnan fått en djup infektion i leden som troligtvis orsakade att protesmaterialet hamnade olämpligt. Kliniken förebygger infektioner genom noggrann sterilitet vad gäller operationsmaterial och antibiotika till alla patienter. Anmälaren är inte nöjd med yttrandet då hon menar att läkarna blandat ihop fakta, men hon avstår genmäle. Ärendet avslutas.

V1212-05452-42**Läkemedelsbehandling ger biverkningar**

Anhörig till en kvinna som sjukhusvårdas på en psykiatrisk vårdavdelning upplever att medicineringen ger biverkningar och ingen bot eller lindring.

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

V1212-05468-44**Felaktig diagnos**

En svårt cancersjuk man, nu avliden, skickades från ett eftervårdshem till ett sjukhus för behandlingsbedömning trots att han var mycket påverkad av sin sjukdom. Han avled strax efter.

Åtgärd: Anhörig har inte gått att nå och har inte svarat på brev från förvaltningen om kontakt varför ärendet avslutas i befintligt skick.

V1212-05476-52**Bristande bemötande**

En pappa till ett barn upplever att han och hans barn medvetet straffats då en läkare underlåtit att skicka en remiss till en specialist.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar det inträffade och verifierar att det absolut inte ligger några som helst personliga eller andra orsaker till det inträffade. Av någon anledning som bara kan förklaras med den mänskliga faktorn blev inte remissen skriven eller dikterad. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han är missnöjd med att det tog så lång tid innan remissen blev skriven. Ärendet avslutat.

V1212-05492-57**Nekad besök hos sköterska pga personalens sjukdom**

En man kom till vårdcentralen för att besöka distriktssköterska. När mannen redan är på vårdcentralen får han information om att distriktssköterskan är sjuk och han får gå hem igen. Mannen har också synpunkter på vårdcentralen, bl a brister i telefontillgänglighet.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som beklagade att anmälarens besök på vårdcentralen inte varit tillfredsställande. Anmälaren fick gå hem utan att träffa någon annan distriktssköterska eftersom han hade tid med en specialsköterska. Hon uppmanade anmälaren att ta kontakt med henne för att reda ut problemen med telefontillgängligheten då hon inte hade information 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.

V1212-05494-49**Fick inte komma in till läkaren**

Anmälaren uppger att patienten hade bokat in en timmes tid hos läkaren. På grund av vissa omständigheter kom patienten försent till vårdcentralen, dock inom sin besökstid. Ändå fick hon inte komma in till läkaren. Läkaren var på väg att gå ut och äta lunch. Anmälaren anser att patienten inte ska debiteras patientavgiften eftersom hon var vid vårdcentralen innan den inbokade läkartiden var till ända.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Kvinnan kom 40 minuter för sent till besöket. Om halva tiden av läkarbesöket gått innebär det ett uteblivet besök och man kan inte befrias från patientavgiften. Ärendet avslutat.

V1212-05502-53**Komplikationer efter operation**

En man opererades för två år sedan för brusten kroppspulsåder. Operationen gjorde mannen förlamad från midjan. Mannen önskar en förklaring till varför han drabbades av förlamningen, om det var en komplikation i samband med operationen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Mannen har fått en allvarlig komplikation i anslutning till insjuknande och behandling av ett livshotande tillstånd. Då mannen hade ett mycket lågt blodtryck i början av operationen gjordes i livräddande syfte en avstängning av kroppspulsådern med ballong. Komplikationen är mycket ovanlig men känd. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han är nöjd yttrandet och att ärendet kan avslutas.

V1212-05504-49**Blev otrevligt bemött vid fråga om lån av kryckor**

Anmälaren upplevde sig ifrågasatt och otrevligt bemött när hon i receptionen påtalade sitt behov av lån av kryckor inför förestående operation.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att kvinnan upplevt sig dåligt bemött och blev ifrågasatt när hon besökte vårdcentralen. Rutinen vid utlåning av kryckor är att det ska finnas en ordination antingen från läkare eller sjuksköterska. Vanligtvis görs denna ordination i samband med ett personligt

besök. Kryckkäpparna måste sedan provas ut för bästa passform. Patient betalar en låneavgift på 100 kr, ett kvitto skrivs och på detta anges patientens personnummer varför ID-kontroll är nödvändig. I detta ärende hade kvinnan haft telefonkontakt med sin läkare, men när detta skulle kontrolleras i journal ville hon inte identifiera sig utan lämnade istället mottagningen. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1212-05511-53**Fem timmars väntan på behandling**

En kvinna klagar på att hon på grund av leverantörsbyte av cellgifter fick vänta i fem timmar på sin behandling.

Åtgärd: Enligt önskemål från anmälaren ska ärendet avslutat i befintligt skick då problemet verkar vara löst och anmälaren är nöjd med det vårdens agerande i samband med händelsen.

V1212-05526-57**Nonchalant bemötande av läkare**

En kvinna med smärta i nacken och armen besökte husläkaren. Hon blev otillräckligt undersökt och läkaren bemötte inte hennes frågor och oro. När hon började gråta lämnade läkaren rummet.

Åtgärd: Yttrande inkom från medicinsk rådgivare på vårdcentralen. Han förklarade att anmälaren kommit på en akuttid som är en kort konsultationstid. Det var tydligt att tiden inte räckte till för ingående råd och förklaringar. Han har tagit upp problemet med patientansvarig läkare och uppmanat honom att erbjuda en återbesökstid i de fall mer rådgivning och uppföljning behövs. 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.

V1212-05529-28**Önskar ta del av sina journalkopior**

En kvinna önskar ta del av sina journalkopior då hon flyttat till annat landsting.

Åtgärd: PaNf informerar om att hon ska vända sig till respektive mottagning hon besökt med begäran om önskan att få journalkopior.

V1212-05531-28**Bristande sekretess**

En kvinna har synpunkter på bristande sekretess då tandvårdsmottagningen alltid har dörren öppen då patienten är i behandlingsstolen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

V1212-05557-49**Hög avgift trots läkarens avtal enligt vårdval**

Anmälaren besökte specialist. Hon fick betala 750 kronor. Enligt anmälaren uppgav läkaren att reglerna från politiskt håll ändrats, och att besöket därför nu kostade 750 kr och att denna avgift inte ingick i högkostnadsskyddet. Anmälaren har i efterhand reagerat på att en bekant fick betala 350 kronor för samma undersökning hos annan vårdgivare. Anmälaren ställer frågor om sin kostnad hos specialisten.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som konstaterar att hon följt det regelverk som SLL skrivit för Vårdval Stockholm. I regelboken för specialiserad ögonvård står bland annat att i uppdraget ingår inte rutinmässiga hälsokontroller vid hereditet för glaucom (grön starr). Med detta menas ögonundersökning då det finns glaucom i familjen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1212-05594-58**Brister i behandling, lång väntan**

En man framför synpunkter på brister i behandling och remisshantering, gällande hans besvär med en värkande handled, på en ortopedisk specialistmottagning. Specialisten remitterade till slätröntgen, när han ringde mottagningen för att få svaret blev han upplyst att han måste boka läkartid för att få röntgensvar, han fick en ny tid fyra veckor senare. Vid det andra besöket på mottagningen fick han besked att han skulle genomgå en magnetkamera undersökning, vilket han också gjorde. När han ringde mottagningen för att få svaret fick han samma svar igen: att han var tvungen att boka ny läkartid för detta. När han ifrågasatte detta fick han en läkartid dagen efter. Enligt läkaren hade mannen en infektion i handleden och detta kunde opereras men då mannen hade hjärtbesvär föredrog specialisten tablettbehandling. Då mannens tillstånd inte förbättrades skickades remiss till handkirurg på ett sjukhus där väntetiden är över tre månader. Anmälaren ifrågasätter läkarens handläggning.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande specialistläkare på mottagningen som beklagar att patienten känt sig illa behandlad då hon alltid har patientens bästa i åtanke och att hon bemödar sig om en god patientkontakt och ett professionellt bemötande. Av yttrandet framkommer att läkaren har som policy att inte meddela svar per telefon, då detta kan skada patienten, hon föredrar att informera patienten personligen. Det framgår även att läkaren remitterade patienten till handkirurgkliniken på sjukhuset på grund av hans sjukdomsbild och att hon fann det olämpligt att han opererades på en öppenvårdsmottagning. Anmälaren inkom med genmäle där han framförde att det inte fanns någon anledning att vänta fyra veckor för nytt läkarbesök för att få informationen att han skulle genomgå en ny undersökning. Detta hade enkelt kunnat meddelas honom per telefon. Han menar att läkaren struntat i honom och orsakat honom lidande. Läkaren har svarat att hon inte har något mer att tillägga utan hänvisar till tidigare yttrande. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och framfört att han önskar ärendet överfört till Socialstyrelsen. Ärendet avslutas i befintligt skick hos förvaltningen.

V1212-05600-44
Fråga om vårdansvar

En vårdcentral nekar att överta ett medicindelningsansvar om inte patienten listar sig hos dem.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att patient/anhörig är missnöjd över beslutet. Ansvarig motiverade avslaget till medicineringsansvaret då mottagningen inte kunde garantera den medicinska säkerheten enligt det förslag som fanns. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1212-05604-44
Bristande behandling

En hustru ifrågasätter om hennes make med sin kraftiga kognitiva svikt fått rätt behandling då han försämrats väsentligt under en period av korttidsvård.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Denna ger en sammanställning av mannens tillstånd och utvecklingen av detta under vistelsen. Ett smärttillstånd och en tillkommande infektion påverkade allmäntillståndet påtagligt och även själva förflyttningen mellan vårdgivare för en person med sviktande minnesförmåga förklaras ha en negativ effekt i sig. Ansvarig konstaterade att information till anhöriga inte hade varit optimal. Detta hade tagits upp på personalmöten och man hade även tagit in telefonväxeln i förbättringsarbetet för att undanröja fortsatta misstag i kommunikationen. Hustrun gav en kommentar att tillföra slutskrivelsen och avslutar därmed ärendet.

V1301-00005-44
Indraget körkort

En man fick ett tillfälligt körförbud på grund av sjukdom i samband med ett besök på en geriatrisk mottagning. Mannen anser att den sjukdom som hade diskuterats inte hade med trafik att göra och hade vid förfrågan inte definierats av läkaren.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare. Läkaren inledde en minnesutredning och träffade samtidigt en överenskommelse med mannen om att han inte skulle köra bil i väntan på trafikmedicinsk utredning. Läkaren har agerat helt enligt gällande arbetssätt och instruktioner när farhågor finns att patientens tillstånd är sådant att förmågan till framförande av fordon är nedsatt. Formuleringen "på grund av sjukdom" blev olycklig vilket hon har beklagat i telefonsamtal med mannen. Den lokala ledningen på minnesmottagningen kommer att se över formuleringen i överenskommelsen, så att informationen stämmer bättre överens med de situationer då patient är under utredning men inte fått diagnos. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1301-00011-57
Brister i undersökning på vårdcentral

En man besökte vårdcentralen p g a smärta i kroppen och fick diagnosen fibromyalgi. Läkaren var ovillig att remittera honom vidare för bättre vård och omhändertagande. Mannen har på egen hand sökt information och kommit i kontakt

med en mottagning för personer med den sjukdom han har. Han är mycket missnöjd med husläkarens bemötande och handläggning.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientansvarig läkare. Hon förklarade sin handläggning med att hon följde de rekommenderade riktlinjerna i dokumenterade vårdprogram för fibromyalgi. Hon remitterade anmälaren till specialistkliniker, men de hade inte möjlighet att ta emot honom utan hänvisade till sedvanlig behandling i primärvården.

Anmälaren önskar avsluta ärendet, men är inte nöjd med läkarens bristande omhändertagande. Han önskar att det framgår i slutskrivelsen som han vill ha kopia på.

V1301-00017-55

Bemötande vid akutbesök

En kvinna med en tidigare skadad hand blev av misstag träffad av en flaska och fick uppsöka en akutmottagning. Kvinnan fick träffa en läkare som hon ansåg uppträdde nonchalant.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att kvinnan är missnöjd med bemötandet. Berörd läkare är på längre ledighet varför hon inte har kunnat kommentera ärendet. Utifrån journalhandlingar var den medicinska bedömningen och åtgärden korrekt. Ansvarig konstaterar att utifrån kvinnans beskrivning var bemötandet inte korrekt och ska vidarebefordra hennes synpunkter till berörd läkare. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1301-00052-53

Komplikation efter op och bristande bemötande

En kvinna opererades vid gynekologisk specialistmottagning. Hon skrevs ut dagen efter ingreppet trots att hon mådde mycket dåligt, hade smärtor och var svag. Då hon försämrades hemma sökte hon akut vård vid akutsjukhus där hon behandlades med antibiotika och en ny operation. Kvinnan ifrågasätter varför hon skickades hem så snabbt efter sin första operation.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Man har ingen generell regel att patient ska åka hem dagen efter ingreppet, men majoriteten både vill och kan det. I detta fall noterades att kvinnan krävde mer smärtlindring än brukligt men vid klinisk undersökning inklusive blodprover var allt normalt. Dagen efter ingreppet fanns inga tecken på blödning men då kvinnan hade mer värk än brukligt erbjöds hon att stanna åtminstone över dagen. Hon var helt bestämd att hon ville åka hem. Läkare ger alltid sitt mobilnummer till opererade patienter och så gjordes också i detta fall. Anmälares skrivelse ska diskuteras inom vårdgruppen och de delar som kan förbättras vill man gärna åtgärda. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1301-00082-53

Felaktig diagnos, brister i hantering av remiss

En kvinna har synpunkter på att en utlovad remiss inte skickades förrän hon själv kontaktade läkaren och fick ett återbesök fem månader senare. Vid återbesöket informerades hon om att hon fortfarande hade en 4 centimeter stor cysta. När hon

småningom opererades visade det sig att cystan vägde 3 kilo. Hon undrar varför läkaren missade att cystan var så stor.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från behandlande läkare framgår att läkaren inte vet varför anmälaren inte kallats till akutsjukhuset för ställningstagande till operation. På frågan varför den stora cystan missades i samband med anmälares andra besök på mottagningen ger läkaren två förklaringar som skulle kunna vara aktuella i detta fall. Hade korrekt diagnos ställts vid anmälares återbesök hade detta inte förändrat handläggningen. Läkaren har dock förståelse för anmälares besvikelse. I kontakt med patientnämndens förvaltning framför anmälaren att hon önskar avsluta sitt ärende men hoppas ingen ska drabbas av det som hände henne. Ärendet avslutas.

V1301-00090-44 **Bristande vård**

En kvinna skriver med synpunkter på den vård som ges hennes demensdrabbade make under en korttidsvistelse. Kvinnan hade fått intrycket inför överflyttningen från en geriatrisk enhet att det var en vård där rehabilitering ingick. Korttidsboendet genomförde inte heller de medicinska förändringar som hade ordinerats. Maken har på kort tid förvärrats betydligt i sin sjukdom.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef för läkarorganisationen. Yttrandet tog upp aspekterna på ersättning för de tjänster som skulle ges och som han ansåg var för knappa. Den ansvarige läkaren hade ägnat mycket tid och omsorg om mannen utifrån de förutsättningar som fanns. Anmälaren gav en kommentar att tillföra slutskrivelsen till vården och avslutar därmed ärendet.

V1301-00105-57 **Komplikationer efter handoperation**

En kvinna fick stickningar, svullnad och domningar i handen efter en operation. Symtomen avklingade långsamt, men de gav kvinnan problem i det dagliga livet fortfarande efter flera veckor.

Åtgärd: Yttrande inkom från kirurgen som menade att den kvarstående problematiken härrör från ytliga hudnerver som ibland skadas vid operation. Detta är en känd, men ovanlig komplikation. Anmälaren är besviken över att hon inte fått hjälp med desensibilisering som eventuellt kunde lindra besvären och önskar bli remitterad till det. Ärendet avslutas.

V1301-00107-53 **Glömde kalla patient till operation**

En kvinna besökte en akutmottagning. Efter ett ultraljud informerades hon om att hon skulle få en kallelse för operation. När ingen kallelse kommit inom två månader kontaktar kvinnan kliniken och får då veta att läkaren glömt att sätta upp henne på väntelistan för operation.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrandet från verksamhetens chef framkommer att man beklagar det inträffade. Efter internutredning konstateras att man inte följt de rutiner som finns. Patienter ska upplysas om att man planerar för operation och att om kallelse uteblir så ska man höra av sig. Medarbetargruppen

kommer att påminnas om vikten av att omedelbart boka patienter för operationstid så att det inte kan glömmas bort. Yttrandet är översänt till anmälaren som inte hörts av inom föreslagentid varför patientnämndens förvaltning förutsätter att anmälaren fått sina frågor besvarade. Ärendet avslutas.

V1301-00111-44

Bristande omvårdnad och nutrition

En dotter ringer för sin mamma som är inlagd på en geriatrisk klinik efter en magoperation. Mamman drabbades av vinterkräksjukan och hennes allmäntillstånd påverkades starkt. Hon ordinerades dropp men har av olika skäl ännu efter två dygn inte fått något.

Åtgärd: Telsamtal med dotter och hänvisning att kontakta chefsjuksköterska och verksamhetschef. Dottern har därefter inte avhört och ärendet avslutas.

V1301-00123-42

Utebliven medicinering, brister i omvårdnaden

En man vårdades i livets slut vid en geriatrisk klinik och anhöriga uppfattade att mannen inte fick de läkemedel han var ordinerad. Bland annat gavs inte smärtlindring i full dos och även vätskedrivande mediciner uteslöts. Mannen plågades i flera timmar och insjuknade sedan i lungödem och avled. Anhöriga blev mycket illa berörda. Omvårdnaden i samband med döden var ovärdig, personalen ropade till varandra att mannen avlidit och omhändertagandet av kroppen gjordes aldrig. Ingen tände ett ljus.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefsjuksköterskan som ger en medicinsk förklaring till givna mediciner vilket anhöriga upplevde var för lite. Kliniken har påbörjat ett nytt arbetssätt för patienter i livets slut vilket skall leda till ett mer tillfredställande arbetssätt och kommunikation med anhöriga. Bemötandet från personalen kommer att lyftas på ett arbetsplatsmöte. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört att de önskar ärendet avslutat.

V1301-00127-57

Inställd operation av höftled

En kvinna skrevs in på akutsjukhuset för operation av höftleden. Efter diverse förberedelser fick kvinnan information om att operationen var inställd och hon fick åka hem. Några dagar senare fick hon kallelse och opererades. Hon var orolig för att få en blodpropp i benet och trots att hon tog upp det flera gånger under vårdtiden fick hon ingen stödstrumpa. Några dagar efter hemkomsten svullnade benet upp och kvinnan fick åka tillbaks till sjukhuset för att få en stödstrumpa utprovad. Hon är arg och besviken över att hon fick åka hem trots att hon redan blivit förberedd för operation.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren. Han beklagade djupt kvinnans olägenhet i samband med att den första operationen blev inställd. Detta med anledning av att tidigare operationer dragit ut på tiden. Han beklagade också att klinikens rutin att ordinera stödstrumpor brustit vilket medfört extra kostnader och besvär för anmälaren. 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.

V1301-00134-28
Missnöjd med behandling hos tandläkare

En kvinna fick en undersökning utförd då hon hade problem med en del tänder. Hon fick ett kostnadsförslag på 23 000 kronor och kvinnan ordnade med det ekonomiska. När behandlingen påbörjades visade det sig att tandläkaren hade tänkt att ta bort hennes tänder och sätta in proteser, vilket kvinnan absolut inte ville. Pengarna har mottagningen redan fått, men kvinnan har tackat nej till proteserna.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folk tandvårdens Vd och från klinikchef. Då kvinnan undersöktes var ett antal tänder och rotrester inte möjliga att bevara på grund av karies och de togs bort. När hon återkom för planering av behandling och under behandling har tandläkaren informerat om hur den kommande konstruktionen skulle fungera och hur klamrarna skulle utformas. Här kvinnan återkom för utlämnande av protesen var hon inte nöjd med att klamrarna syntes. Hon fick träffa en ytterligare mycket erfaren tandläkare som kunde konstatera att protesen fungerade väl. Tandläkaren förklarade noggrant att det inte var möjligt att göra kronor när det inte fanns tänder att fästa på. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon kommer att kontakta kliniken för att hämta ut protesen och försöka vänja sig vid den. Ärendet avslutat.

V1301-00135-54
Ingen tillgång till sitt rum vid psykiatrisk avd

En man som är inlagd vid en psykiatrisk avdelning har synpunkter på att han inte har haft tillgång till sitt rum under delar av dagen. Personalen har hänvisat honom till tv-rummet i stället.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Mannen har efter senaste avvikningen fått alla friförmåner indragna. Han har därefter konsekvent vägrat att samarbeta, nonchalerat upprepade uppmaningar att sköta dygnsrytmen, medicinering och måltider samt vänt på dygnet. Nuvarande syfte med vården är att uppnå psykisk stabilitet, stärka motivationen att medverka till vård och stödinsatser samt att hitta en adekvat sysselsättning och boendeform. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1301-00159-42
Frågor om medicinering vid graviditet

Anhörig till gravid kvinna har frågor om kvinnans medicinering och graviditet. Kvinnan vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning.

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

V1301-00161-53
Fördröjd behandling medförde komplikationer

En man drabbades av en blodpropp i ett ben. Han sökte akutvård och remitterades vidare till specialistklinik vid annat akutsjukhus för omgående operation. Först efter 15 timmar opererades mannen trots att han var informerad om att det skall göras inom två timmar. På grund av väntetiden var man tvungen att göra en öppen kirurgi

och mannen drabbades därefter av komplikationer och opereras flera gånger vilket hade kunnat undvikas om första operationen gjorts inom två timmar.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från aktuell verksamhetschef framkommer att medicinska bedömningar resulterade först i att mannen inte opererades akut. Efter att tillståndet försämrats opererades mannen efter att ha väntat på en ledig operationssal i fyra och en halv timme. Upprepade försök gjordes för att tidigarelägga operationsstarten. Ärendet har inte föranlett några direkta förändringar på kliniken men samtal förs regelbundet med operationsavdelningarna om vikten av tillgänglighet till akuta operationsmöjligheter. Yttrandet har översänts till anmälaren som meddelat att han önskar avsluta sitt ärende vid patientnämnden. Han önskar för kännedom bifoga en skrivelse till vårdens avslutsbrev.

V1301-00167-57

Fick ingen hjälp på akuten

En kvinna fick smärta från midjan och neråt och hade stora problem med att gå. Hon åkte till akuten där ett flertal prover togs, men någon undersökning av den värkande ryggen fick hon inte. Utan att få behandling fick kvinnan åka hem. Där blev hon sängliggande i två veckor och hade mycket svårt att klara sig. Hon är besviken över den bristfälliga hjälpen hon fick på akuten.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och patientansvarig ortoped. De menade att kvinnan fick en kroppsundersökning som inte gav några alarmerande fynd och då provsvaren var bra kunde kvinnan lämna akuten för fortsatt utredning i primärvården. Anmälaren menade dock att det inte gjordes någon kroppslig undersökning. Hon önskar bifoga ett genmäle till avslutsskrivelsen och vill avsluta ärendet.

V1301-00175-58

Brister i behandling

En kvinna framför klagomål på brister i behandling i hemmet av sjukvårdspersonal. Kvinnan behövde hjälp med omläggning av sår en gång per dag efter en operation, distriktssköterskan på vårdcentralen skötte detta. Inför jul- och nyårshelgerna beställde vårdcentralen denna tjänst av ett externt företag som inte levde upp till förväntningarna. Kvinnan fick ett flertal gånger ringa Vårdguiden för att få hjälp då ingen personal kom.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen. Av yttrandet framgår att ärendet lett till en avvikelserapport gällande det aktuella vårdbolaget. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon är nöjd med svaret men att hon undrar om de som skriver avtal med olika aktörer har fått information om detta. Hänvisar till verksamhetschefen på mottagningen i första hand, och Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ärendet avslutas i befintligt skick på förvaltningen.

V1301-00181-49

Synpunkter på hantering av remiss

Primärvården remitterade anmälaren till ett sjukhus för vidare undersökning. Efter en längre tid då anmälaren även kontaktade sjukhuset och påminde om att remiss var skickad, visade det sig att remissmottagaren hänvisat anmälaren tillbaka till primärvården utan att meddela remitterande läkare detta i ett remissvar.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefläkare och från ansvarig på berörd enhet. De problem som mannen hade och som även framkom i den remiss som läkare på akutmottagningen skrivit ska normalt sett följas upp via husläkare. Remissmottagande läkare svarade därför läkaren på akutmottagningen att remissen istället skulle ställas till husläkare. Tyvärr gick den informationen inte vidare. Det kan ha berott på en svaghet i sjukhusets interna rutiner. Man arbetar för att säkerställa remissflödena intern och externt. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd. Ärendet avslutat.

V1301-00184-49 **Betalade för mycket**

Anmälaren betalade för mycket i och med att han översteg kostnaden för högkostnadsskyddet då han betalade patientavgiften.

Åtgärd: Informerar anmälaren att han kan vända sig till Redovisningsservice för att få tillbaka pengar. Ärendet avslutas.

V1301-00189-58 **Brister i remiss- och provsvarshandling**

En man framför synpunkter på lång väntetid för provsvar samt brister i remisshandlingen på en specialistmottagning. Mannen framför även synpunkter på formuleringar i den kallelse han fått från mottagningen, då detta skapat oro och ångslan hos honom om vad som kommer att hända.

Åtgärd: Svar har inkommit från kliniksamordnare. Av yttrandet framgår att kallelserna är standardbrev som innehåller allmän information och är relevant för de flesta patienter. Mottagningen ser fortlöpande över sina kallelserutiner och arbetar för att få en mera personlig inriktning med information för det specifika besöket. Detta är ett ständigt pågående arbete för kvalitetsutveckling och ökad patientsäkerhet. I yttrandet framkommer även att kliniken har hög ambition att säkerställa att information lämnas på ett förståeligt och korrekt sätt samt att väntetiden för resultat och uppföljning blir så kort som möjligt. Detta arbete sker i samarbete med övriga berörda kliniker. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att han fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1301-00198-44 **Bristande provtagning**

En man skriver för sin hustru. Hustrun har besökt specialist på grund av en förstorad lymfkörtel och specialisten har beslutat att avvakta i ett halvår innan en ny undersökning görs. Inga prover av något slag är tagna.

Åtgärd: Skickar epost med önskan om kontakt samt generell upplysning om läkarens medicinska bedömning som skäl för beslut. Anmälaren hör inte av sig och ärendet avslutas.

V1301-00203-44
Kommunal vård

En dotter skriver för sin åldriga mor. Mamman är hjärtsjuk och mycket otrygg i sitt hem. Hemsjukvården har tidigare missat en hjärtinfarkt och att följa upp hjärtsviktsbehandling vilket gav grava konsekvenser. Socialtjänsten anser inte att mamman uppfyller kriterierna för vård- och omsorgsboende vilket mamman själv önskar.

Åtgärd: Längre telefonsamtal med anhörig om kommunens ansvar för medborgarna. Flera kontakter i ärendet är tagna av anhöriga och samtal med enhetschef på kommunen är planerat. Anmälaren hör inte av sig igen och ärendet avslutas.

V1301-00220-42
Medicinerad utan diagnos, bemötande

En kvinna sökte akut vård för underlivsbesvär och förskrevs läkemedels behandling. Odling togs och hon skulle få besked inom några veckor. Tiden gick och hon kontaktade därför mottagningen och fick av en sköterska besked om diagnos och att behandlingen var riktig. När medicinerna var slut sökte hon akut vård igen och nu framkom det att ingen odling skickats och att det provsvar sköterskan lämnade var påhittat. Läkaren upplevdes nedlåtande.

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

V1301-00225-42
Ovänligt bemött av vårdpersonal

En kvinna har upplevt sig ovänligt bemött och felbehandlad vid flera vårdinrättningar.

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

V1301-00227-49
Fick inte betala i kassan, avgift tillkom

Anmälaren besökte akuten. Han fick inte betala i kassan. En expeditionsavgift tillkom då han fick faktura.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef som beklagar att mannen känner sig illa bemött gällande betalningsrutinen. Något missförstånd har med all säkerhet inträffat. Den aktuella dagen hade akutmottagningen möjlighet till kontant betalning, så något utöver det vanliga har inträffat. Då mannen redan betalat fakturan så har ett nytt högkostnadskort med stämpel skickats till honom. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd. Ärendet avslutat.

V1301-00230-54
Fick inte använda sin mobiltelefon vid psykiatri

En man fick inte behålla sin mobiltelefon vid en rättspsykiatrisk avdelning. Personalen ansåg att han skulle använda telefonen för att avvika från avdelningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Senaste året har mannen haft upprepade avvikelser och har visat återfall i brottslighet. Muntlig överenskommelse har träffats mellan ansvarig läkare och vårdteamet gällande begränsning av mannens tillgång till sina fyra mobiltelefoner och kontaktsimkort som han tidigare använt i samband med avvikelser och återfall i brott. Efter gemensam genomgång har man enats om att förtydliga detta i skriftlig överenskommelse som ska formuleras av mannen tillsammans med vårdteamet. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1301-00237-49

Frågor kring vårdcentral

Anmälaren har under de senaste åren av vårdcentralen inte fått information om att de läkare som hon vid olika tidpunkter varit listad på har slutat. Hon önskar att vårdcentralen om den läkare som man listat sig hos är på väg att sluta informerar om detta. Anmälaren anser att det varit stor omsättning på läkare vid vårdcentralen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd enhet. Omsättningen av läkare har diskuterats i läkargruppen och man delar inte anmälares uppfattning om någon större omsättning av läkare jämfört med andra mottagningar. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas, anser fortfarande att man borde ha informerat om att de husläkare som anmälaren varit listad hos var på väg att sluta. Ärendet avslutat.

V1301-00240-34

Ersättningsanspråk

En man besökte en specialistläkare i psykiatri. Läkaren stressade sig genom besöket, gjorde uppenbara fel och visade sig vara ointresserad av att verkligen utröna mannens problem. Han började i stället att ta upp egna tonårsminnen, gjorde osmakliga sexistiska och helt irrelevanta jämförelser som läkaren själv upplevde som roliga. Mannen undrar om han kan få pengarna tillbaka.

Åtgärd: Mannen önskar kommunicera via e-post och anser att förvaltningen krånglar till det när kontakt på telefon önskas. Mannen har fått en allmän information via e-post om Patientnämndens och Socialstyrelsens uppdrag samt att en vårdgivare själv beslutar om en avgift ska betalas tillbaka. Han har därefter inte hört av, varför ärendet avslutas.

V1301-00242-57

Bristande uppföljning av ögonundersökning

En man insjuknade i stroke och fick svåra besvär med ögonen. Han kallades till synundersökning, men flera månader senare har han inte fått något svar på den. Han ifrågasätter varför han inte hört något från mottagningen.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren som förklarade att svar på synundersökningar inte prioriteras på grund av läkarbrist. Patienter på planerade och akuta besök kommer i första hand. Anmälaren är inte nöjd med svaret, men önskar inte inkomma med ett genmäle, ärendet avslutas.

V1301-00248-53
Bristande smärtlindring och bemötande

En kvinna genomgick en undersökning på en specialist klinik. I kontakt med kliniken lovades hon smärtlindring vid behov. Kvinnan upplevde undersökningen extremt smärtsam och ifrågasätter varför hon inte erbjöds bättre lindring. När kvinnan dagen efter kontaktade verksamheten och frågade vad man menade med smärtlindring vid behov. Frågan besvarades med att på grund av bristande resurser kan inte patienter få mer smärtstillande än att de kan lämna mottagningen direkt efter undersökningen.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från aktuell verksamhetschef beskrivs klinikens arbetsmetoder och kvalitetsarbete. Verksamhetschefen beklagar att anmälaren inte fick den hjälp och stöd som hon efterfrågade och vill ta lärdom av det inträffade och har nu ytterligare förfinat och förtydligat instruktionen för vår sjukvårdspersonal. Vidare har man sett över kallelse och ytterligare förbättrat informationen kring medicineringen i samband med denna undersökning. All personal har tagit del av ärendet i avidentifierad form, så att alla kan ta lärdom av fallet. Yttrandet är översänt till anmälaren som till patientnämndens förvaltning meddelat att hon är nöjd med vårdens svar och önskar avsluta sitt ärende med att för kännedom bifoga ett brev till vårdens avslutsbrev.

V1301-00251-49
Beröm

Anmälaren ger beröm till audionomer vid mottagning inom hörselrehabiliteringen som på mycket tillfredsställande sätt lever upp till avtalet som vårdgivaren har med SLL.

Åtgärd: Noterar berömet i vårduppgifter och inbjuder anmälaren till vidare diskussion i frågan. Anmälaren har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1301-00252-49
Läkaren gjorde ingen undersökning

Kvinnan hade varit inskriven på sjukhus för hjärtproblem. Sjukhuset hade rekommenderat henne att besöka vårdcentralen för att bli vidare undersökt genom ett arbetsEKG, vilket krävde remiss från vårdcentralen. Läkaren där uppgav att hon inte hade några hjärtproblem och han ville inte remittera henne vidare. Kvinnan besökte annan vårdcentral där man kunde konstatera att hon led av hjärtbesvär och var i behov av vidare undersökning. Denna vårdcentral remitterade henne till den efterfrågade undersökningen. Senare visade det sig att läkaren som nekat kvinnan remiss ändå hade remitterat henne till den undersökning som hon hade efterfrågat.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att kvinnan upplevt vård och behandling som bristfällig. Berörd läkare läste igenom journalen från sjukhuset där det framgick oklara hjärtbesvär men ingen särskild hjärtsjukdom. Senare blev läkaren och kvinnan lite oense om hur besöket slutade men läkaren beställde ett arbets-EKG. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1301-00277-57**Ögonoperation på fel öga**

En man besvärades av en vagel sedan några månader tillbaks och blev remitterad till ögonläkare för operation. Men ögonläkaren opererade fel öga. Mannen är missnöjd och undrar hur det kunde hända.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som förklarade att mottagningen har rutiner för att säkerställa att förväxling vid operation inte ska kunna ske. Hon beklagade att dessa rutiner inte följdes vid tillfället. Patientansvarig läkare gjorde en beskrivning av förloppet och menade att det var patientens nervositet som bidrog till förväxlingen. Mannen angav vid förfrågan fel öga. Anmälaren vill avsluta ärendet vid förvaltningen.

V1301-00283-42**Fel läkemedel, inte fått svar på prover**

En kvinna vårdades vid en specialistmottagning för sina hudbesvär. Flera salvor förskrevs som gav många svåra biverkningar. Ett prov togs på kinden och provtagningen lämnade ett hål som fortfarande inte läkt efter flera månader. Resultatet har hon aldrig fått svar på.

Åtgärd: Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren. Kvinnan har fått svar på provet och läkaren har remitterat henne till en plastikkirurg.

V1301-00300-58**Brister i intygshantering vid dödsfall**

En kvinna framför synpunkter på brister i intygshanteringen vid makens dödsfall på ett sjukhus. Maken dog i december 2012, i januari 2013 fick kvinnan information om att skattemyndigheten inte fått något dödsbevis från sjukhuset, det skickades sedan in efter att kvinnan ringt sjukhuset och påtalat detta.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkaren och tillika tillförordnade enhetschefen på akutkliniken på sjukhuset som beklagar händelsen. Anledningen till att dödsbeviset, som var utfärdat, inte skickats är oklar. Kliniken ser allvarligt på händelsen och kommer att se över rutinerna för hantering av dödsbevis på akutmottagningen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1301-00307-53**Missad diagnos på grund av bristande utredning**

En kvinna utreddes bristfälligt för sina besvär i form av trötthet och återkommande blödningar från urinvägarna. Hon remitteras till urolog som menar att hon borde kommit till urolog tidigare. En remiss för röntgenundersökning glömmes man att skicka. Kvinnan vars allmäntillstånd försämras men vårdcentralen avråder henne att åka till akuten. Efter en mycket kraftig blödning kontaktar kvinnan åter sin husläkarmottagning som ger ett mycket otrevligt bemötande. Kvinnan väljer att åka till en akutmottagning och vid ett andra besök där konstateras malignitet. Kvinnan opererades.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har kvinnan informerats om patientnämndens uppdrag och om LÖF. Då ärendet redan är anmält till Socialstyrelsen avslutas det på förvaltningen enligt överenskommelse.

V1301-00332-57 **Får ingen sjukgymnastik efter stroke**

En kvinna kontaktar förvaltningen för sin stroke- och demensdrabbade makes räkning. Han vistades först på akutsjukhus och slutenvårdsrehab, men är nu hemma och får träning av neuroteam. Kvinnan är missnöjd med att teamet träffar mannen så sällan. Hon vill att teamet ska komma oftare eftersom mannen blivit stel och orörlig.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beskrev att mannen utifrån behov fått cirka 50 besök av neuroteamet. Hemrehabilitering av neurologiskt sjuka personer är prioriterat i området och rekrytering av personal pågår vilket innebär att fler och tätare besök kommer att bli möjligt inom en snar framtid. Anmälaren är inte helt nöjd med svaret eftersom hon anser att många av de 50 besöken var väldigt korta. Hennes man har nu fått en avlastningsplats inom slutenvård och hon önskar avsluta ärendet.

V1301-00335-55 **Brister i hantering av hjälpmedel**

En kvinna som får förskrivet hjälpmedel från sin vårdcentral är missnöjd med hanteringen. Trots att hon har fått förskrivet samma hjälpmedel under många år fick hon helt plötsligt ett meddelande om att hon inte längre skulle få detta hjälpmedel. Detta var felaktigt visade det sig efterhand med det tog lång tid att åtgärda problemet. Kvinnan menar att det ofta brister i rutinerna på vårdcentralen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att kvinnan hamnat i kläm därför att man har brustit i sina rutiner. Ansvarig har tagit allvarligt på det som uppkommit och har haft samtal med inblandad personal. Ärendet har uppmärksammat personalen på att även om det är kort om personal på grund av sjukdom eller annan frånvaro måste man sköta sina åtaganden till 100 %. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1301-00348-57 **Missade frakturer i framfoten**

En kvinna föll och skadade sin fot och fotled. Trots att kvinnan klagade över smärta i framfoten blev bara fotleden röntgad och en fraktur konstaterades. När gipset togs av framhärdade kvinnan att hon hade ont i framfoten också. Vid röntgen uppdagades tre nya frakturer och kvinnan fick gå gipsad ytterligare några veckor. Hon är arg eftersom ingen ville lyssna på att hon hade så ont.

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

V1301-00378-42
Läkemedelsbiverkningar

En kvinna vårdas vid en psykiatrisk mottagning och medicineras med flera olika mediciner. Kvinnan har upplevt flera biverkningar av samtliga mediciner.

Åtgärd: Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

V1301-00392-44
Missat benbrott

En dotter ringer angående sin mamma som för en tid sedan bröt lårbenet. Det gick inte att rehabilitera mamman och då röntgenplåtarna granskades igen upptäckte man fraktur även på det andra benet. Enligt läkaren kan man nu inte operera det brott som upptäckts på grund av att patienten efter operationen blivit helt förvirrad och inte längre kan ta instruktioner.

Åtgärd: Enligt telefonsamtal med dottern har sjukhuset gjort anmälan, dock oklart vart, och familjen har anmält till LÖF. Ärendet avslutas enligt tidigare överenskommelse då ny kontakt inte tagits av anmälarna.

V1301-00405-57
Vill inte åka baklänges i ambulans

En kvinna ifrågasätter varför patienten i en ambulans måste färdas baklänges. Kvinnan menar att hon inte mår bra av det.

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

V1301-00410-44
Ekonomi

En kvinna har betalt för mycket i avgift vilket inte upptäcktes innan hon fick sitt frikort.

Åtgärd: Anmälaren rekommenderades per epost att kontakta det senast besökta vårdgivaren alternativt HSF ekonomienheten för rättelse. Anmälaren har därefter inte avhört och ärendet avslutas.

V1301-00421-42
Fel medicinering och biverkningar

Anhörig till multisjuk man beskriver brister i medicinförskrivningen av husläkaren på en vårdcentral. Mannen har dostjänst men förskrivs också mediciner som inte kan distribueras med dos påse. Bland annat insulin och smärtstillande mediciner. Mannens anhöriga har bemötts på ett oförskämt sätt när de påtalat detta.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt behandlingsansvarig läkare. I yttrandet framkommer det att åsikterna om de faktiska händelserna går

isär och att inga fel är begångna av någon personal på mottagningen. Anmälaren har tagit del av svaren och därefter inkommit med skriftliga synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1301-00423-57

Dåligt bemötande av sjukgymnast och receptionist

En kvinna besökte en sjukgymnastmottagning. Efter att ha väntat en stund tillfrågade kvinnan receptionisten om sjukgymnasten var försenad. Receptionisten var ovänlig och svarade att sjukgymnasten blivit försenad på parkeringen. Då sjukgymnasten, kraftigt försenad, ropade upp kvinnan kommenterade hon inte förseningen. När kvinnan gjorde det blev sjukgymnasten arg och snäste av kvinnan. Kvinnan är arg och besviken över det nonchalanta bemötandet.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som bad om ursäkt för det bristande bemötandet kvinnan upplevde. En genomgång av händelsen tillsammans med enhetschef ledde till en översyn av aktuella rutiner och en genomgång med all personal. 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.

V1301-00426-58

Komplikationer efter operation

En kvinna framför synpunkter på komplikationer efter en höftplastik operation på en specialistklinik. Kvinnan fick ont i höften tre månader efter operationen, hon kontaktade läkaren som menade att muskeln var inflammerad och ordinerade inflammationsdämpande medicin. När förbättring uteblev fick hon ett nytt besök hos läkaren, där fick hon besked att hon skulle träna. Då hon ändå inte blir bättre träffar hon läkaren igen, samma besked. Kvinnan tar då kontakt med sin husläkare som remitterar till ortoped, där får hon besked att höftmuskeln var av. Anmälaren ifrågasätter opererande läkares bedömning och utredning av hennes besvär.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare som djupt beklagar att patienten inte återhämtade sig som de flesta patienter gör, detta inträffar ibland efter denna typ av operation. Av yttrandet framgår att det, såvitt läkaren känner till, inte finns något sätt att operativt återställa muskelfunktionen, med tiden brukar de flesta återhämta en hel del av funktionen, med viss hjälp av träning. 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 i befintligt skick på förvaltningen.

V1301-00427-53

Bristande och oempatiskt bemötande

En kvinna fick en tid vid en gynekologisk specialistmottagning genom kontakt med akutmottagningen vid ett akutsjukhus. Vid besöket blir hon ifrågasatt varför hon kommit och varför hon sökt vård upprepade gånger för samma besvär. Kvinnan lämnade besöket då det tillslut kändes för kränkande.

Åtgärder: Yttrande från vården har inhämtats. I yttrande från aktuell verksamhetschef framkommer att det inte är acceptabelt att mottagningens patienter inte får ett respektfullt bemötande och att behandlande läkare saknar empati för patienten och för de problem man sökt för. Händelsen kommer att föranleda samtal med berörd läkare och uppföljning. Yttrandet har översänts till anmälaren som inte hörts av inom föreslagen tid varför patientnämndens förvaltning förutsätter att anmälaren fått sina frågor besvarade och ärendet avslutas.

V1301-00430-49
Blev inte remitterad

Kvinna sökte kontakt med primärvården och hon beskrev sina besvär för sjuksköterska och fick rådet att lämna prover. Läkaren ville direkt skriva ut antibiotika utan provtagning. Kvinnan ville avvakta sådan behandling, hon ville veta vad proverna visade. Proverna visade att behov av antibiotikabehandling inte förelåg. Men symptomen kvarstod. Primärvården hänvisade henne till specialistmottagning, dock utan att skriva remiss. Kvinnan fick behandling vid denna specialistmottagning men eftersom vårdcentralen inte remitterat henne fick hon betala en högre kostnad.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Då kvinnan sökte med urinvägssymtom behandlades hon enligt riktlinjerna för det, det fanns ingen anledning att remittera till gynekolog. Kvinnan avböjde behandling och förbättring uteblev. Om hon velat komma åter för ny bedömning hade avgiften varit 200 kr och hade då remiss skrivits så hade summan blivit densamma. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1301-00461-42
Behöver insulin

En kvinna, tillfälligt i Sverige, önskar hjälp att få insulin förskrivet.

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

V1301-00463-42
Vaccinerades trots kunskap om allergi mot ägg

En kvinna vaccinerades med vaccin innehållande ägg, trots att hon är äggallergiker.

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

V1301-00464-57
Lämnade ut journal till arbetsgivare

En man som besökt en vårdcentral upptäckte att hans arbetsgivare fått journalkopior på besök han gjort hos husläkaren. Då han fick en egen journalkopia upptäckte han att det fanns fler besök dokumenterade än han gjort.

Åtgärd: Anmälaren har själv tagit kontakt med verksamhetschefen på vårdcentralen och vill att förvaltningen noterar hans klagomål för kännedom. Ärendet avslutas.

V1301-00478-57
Komplikationer efter ögonoperation

En man kontaktar förvaltningen för sin hustrus räkning. Kvinnan har opererat sina båda ögon. Den första operationen gick bra, men vid den andra uppstod komplikationer. Kvinnan har mycket ont och har fått försämrad syn. Vid återbesöken intygar operatören att det så småningom kommer att läka ut. Nu har

kvinnan träffat en annan ögonläkare som menar att komplikationerna inte alls kommer att läkas av sig själv utan det kommer att krävas en transplantation av ny hornhinna. Kvinnan är arg och besviken.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientansvarig läkare som kortfattat beskrev hela förloppet utan att besvara anmälarens frågor om varför en annan ögonläkare kommit med synpunkter och delvis gjort en annan bedömning. Anmälaren är inte alls nöjd med yttrandet utan vill att Socialstyrelsen bedömer om de kan utreda ärendet och få en oberoende granskning av ögonläkarens åtgärder. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1301-00484-44 **Bristande behandling**

En dotter följde sin mor till akutmottagning. När mamman kom upp på vårdavdelning visade det sig att läkaren inte ordinerat det läkemedel mamman skulle ha.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Info om Socialstyrelsen samt LÖF, anmälaren tar själv kontakt med dessa. Ärendet avslutas.

V1301-00485-49 **Nekades undersökning**

Anmälaren blev inte undersökt vid akuten vid sjukhuset. Han nekades undersökning och blev avvisad.

Åtgärd: Mannen har via e-post meddelat att han är utomlands och att han skulle höra av sig. Då han senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1301-00501-57 **Brister i vård och behandling**

En kvinna kontaktar förvaltningen för sin mans räkning. Han har fått vänta länge på specialistvård för att få en axeloperation. Det var väldigt svårt att komma fram på telefon och kvinnan undrar om någonting blivit fel eftersom mannen har så oerhört ont i axeln i efterförloppet.

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

V1301-00515-54 **Bristfällig tillgänglighet, medicinering med mera**

Diarienummer: V1301-0051554

Rubrik: Bristfällig tillgänglighet, medicinering med mera

Sammanfattning:

En man klagar på bland annat bristfällig läkarkontinuitet och felaktig medicinering vid en sluten psykiatrisk avdelning. Han anser att avdelningen lämnade oriktiga

uppgifter till förvaltningsrätten och ville bestraffa i stället för att vårda. Han anser vidare att personalen var otrevlig och stal patienternas pengar och varor. Personalen spelade kort och åt patienternas mat och väckte patienterna i onödan.

Åtgärd: Anmälaren kontaktat förvaltningen och meddelat att han önskar att ärendet avslutas utan vidare åtgärd.

Anteckningar.2013-02-01 Anmälaren kontaktar PaNf och meddelar att han önskar avsluta sitt ärende. eri

V1301-00551-52 **Bristande bemötande**

En kvinna anser sig illa bemött av en läkare. Dessutom tycker kvinnan att läkaren har gjort en felbedömning då hon enbart fick en blodtransfusion. Hon har nu bytt till ett annat sjukhus och tycker att hon blir mycket bättre omhändertagen. Kvinnan är nöjd att hennes synpunkter är registrerade hos förvaltningen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

V1301-00559-57 **Lång väntan på utredning av magsmärt**

En man kontaktar förvaltningen för sin hustrus räkning. Kvinnan har magbesvär och har träffat läkare och genomfört vissa utredningar. Mannen är missnöjd med att allting tar så lång tid, det är lång väntan på undersökning och sedan väntan på att få svar. Han menar att hans fru lider och problemet tär på familjen.

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

V1301-00724-30 **Åldersgräns för psykiatri mottagning**

En man uppger att en psykiatrimottagning som han går till uppger att de har ett uppdrag gällande personer mellan 25 och 65 år. Han anser att ett sådan uppdrag strider mot valfriheten.

Åtgärd: Den psykiatriska kliniken informeras om ovanstående och diskussion förs gällande hur detta kan begränsa valfriheten. Kontakt tas även med beställarorganisationen som uppger att kliniken har till uppgift att betjäna patienter över 18 år. Det anges dock att man ska ha ett utbud mot yngre och äldre. Anmälaren ombeds komma in med en undertecknad anmälan om han önskar att hans situation utreds närmare. Eftersom en undertecknad anmälan inte inkom avslutades ärendet.

V1302-00585-57 **Sjukgymnasten nekar att skriva intyg**

En kvinna inskriven på habiliteringen, men utan pågående sjukgymnastisk behandling, får inte ett intyg som hon efterfrågar från sjukgymnasten.

Åtgärd: Anmälaren har fått hjälp med intyg av läkare på mottagningen och kommer nu att byta habilitering. Hon önskar avsluta ärendet i befintligt skick.

V1302-00614-57 **Komplikationer efter operation**

En kvinna blev opererad av annan läkare än vad som överenskommits vid ett tidigare besök. Kvinnan förbättrades inte efter operationen och ifrågasätter om operatören som är ST-läkare verkligen gjorde rätt.

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

V1302-00615-57 **Komplikationer efter akupunktur**

En kvinna fick en nervskada i handen efter behandling med akupunktur hos sjukgymnast. Trots att det gått lång tid efter behandlingen har hon kvarstående besvär med domningar, stickningar och pirringar i handen. Hon menar att sjukgymnasten stack akupunktur nålen i en nerv.

Åtgärd: Då anmälan utreds på Socialstyrelsen avslutas ärendet på förvaltningen.

V1302-00624-53 **Bristande resultat av behandling**

En man har upprepade gånger behövt opereras för att hans ena lunga blodfylldes. En anhörig skriver till patientnämndens förvaltning och tycker att mannen inte får någon bra hjälp eftersom besvären hela tiden återkommer.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte hört av sig efter E-postkontakt.

V1302-00635-55 **Brister i rutiner vid infektionskontroller**

En man berättar att hans hustru arbetar inom vården och drabbades av en infektionssjukdom. Hustrun blev avstängd från sitt arbete och hela familjen kallades till provtagning. Provsvaren visade negativt resultat men trots detta måste proverna tas om vid flera tillfällen. Mannen börjar nu tröttna och har inte fått någon information om hur länge hela familjen måste fortsätta denna provtagning. Mannen menar att hans arbete blir lidande och att provsvaren hela tiden visat negativt resultat.

Åtgärd: Information om PaNf, blankett för anmälan skickas enligt överenskommelse.

V1302-00648-54 **Dålig tillgänglighet samt bemötande**

En läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning lovade att remittera en man till en beroendemottagning. Efter ett par månader när han själv kontaktade beroendemottagningen fick han veta att ingen remiss har mottagits. När han till slut

lyckades träffa en läkare vid beroendemottagningen var hon otrevlig och sa att han skulle avsluta sitt missbruk på egen hand. Läkaren informerade om att hon skulle gå på semester. Han bad mottagningen att få en ny läkare dels på grund av tillgängligheten och dels på grund av språkförbistringen. Han har nekats detta.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren ombetts att separera sina frågor och synpunkter på respektive mottagning samt skriva under sin anmälan. Då han senare inte avhört inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1302-00649-54

Psykiatrisk avdelning har inte lyssnat på anhöriga

Anhöriga till en tvångsvårdad kvinna är missnöjda med att personalen på avdelningen inte lyssnat på dem. De anser att kvinnan inte har någon sjukdomsinsikt och de blir inte insläppta av kvinnan. Anhöriga anser att psykiatrin borde lyssna på dem i stället för på en kvinna som på grund av sina psykiatriska besvär inte är kapabel att förstå sitt eget bästa.

Åtgärd: Anhöriga har informerats om att de behöver en fullmakt från kvinnan om ärendet ska kunna utredas. Då de senare inte inkommit med fullmakt inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1302-00683-42

Läkemedelsbiverkan

En man medicineras med blodförtunnande medicin och självmedicinerade med hostmedicin i samband med förkylning. Efter en tid sågs höga värden på blodkontrollerna som tas vid denna medicinering. Mannen önskar rapportera denna interaktion som förvisso omnämns i FASS men är svårt för en patient att uppfatta.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till konsumentrapport och Läkemedelsupplysningen på Läkemedelsverket. Anmälaren återkommer till förvaltningen och framför att han fått positiv respons på rapporteringen och att ändringar kommer att göras i FASS-texten gällande interaktion med hostmedicin vid denna medicinering. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1302-00700-57

Komplikationer efter handoperation

En kvinna genomgick en handoperation och fick komplikationer i form av nedsatt kraft och ett vanprydande ärr. Kvinnan har frågor om ersättning.

Åtgärd: Undertecknad hänvisar till LÖF för ansökan om ekonomisk ersättning. Anmälaren vill inte sända in någon skrivelse till förvaltningen. Ärendet avslutas.

V1302-00705-49

Bristfällig undersökning, missade skada

Anmälaren skadade handen i fallolycka och uppsökte akutmottagning. Läkaren gjorde bristfällig undersökning. Efter en tid med svår värk uppsökte anmälaren annan läkare som kunde konstatera att handen var svårt skadad.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare. Mannen uppsökte enheten 10 dagar efter fallet och han hade ömhet över handrygg och handled. Röntgen visade ingen skelettskada och tillståndet uppfattades som en stukning eller vrickning av handleden. Tio dagar senare kontaktade mannen enheten och det framkom då att handledssmärtna kvarstod och han önskade sjukskrivning. Han hade senare med hjälp av sitt försäkringsbolag fått tid hos handkirurg som enligt anmälan kunde notera att handen var svårt skadad. Ansvarig har inte möjlighet att mer specifikt kommentera ärendet eftersom han inte har kännedom om tillståndet eller skadans art och därmed inte vet vad man eventuellt har gjort fel. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han önskar få ärendet överfört till Socialstyrelsen. Ärendet avslutat.

V1302-00708-58

Ej fått utlovad sjuktransport, otrevligt bemötande

En kvinna framför synpunkter för anhörigs räkning på att hon vid kontakt med Vårdguiden blev lovad sjuktransport för sin mor, transporten kom aldrig. Vid förnyad kontakt blev kvinnan otrevligt bemött och fick ingen förklaring till det hela. Anmälaren ifrågasätter hanteringen.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med fullmakt inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1302-00732-58

Lång väntan på tid till specialist

En kvinna framför synpunkter på att hon inte fått en tid till specialist på ett sjukhus trots att hon remitterades från husläkaren i augusti 2012.

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

V1302-00733-58

Brister i behandling och vårdansvar

En man framför synpunkter på läkarens bedömning av hans besvär relaterade till hjärtat vid återbesök på en specialistmottagning på ett sjukhus. När han samma dag besökte annan specialist gjordes en helt annan bedömning och mannen blev inlagd på en vårdavdelning på sjukhuset. Han var även tvungen att genomgå nya undersökningar på grund av att de redan utförda undersökningarna inte fanns att tillgå i patientjournalen. Han anser att detta beror på bland annat bristande rutiner.

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

V1302-00736-57

Problem i vården

En kvinna önskar anmäla problem i sjukvården.

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

V1302-00741-53
Komplikationer efter medicinsk abort

En kvinna genomgick en medicinsk abort. Hon fick besked om att livmodern var tom och att hon inte behövde mer behandling. Samma dag började kvinnan åter blöda och hon sökte akut vid ett akutsjukhus där man konstaterade att det fanns rester kvar i livmodern och en cysta på ena äggstocken.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte hörts av trots uppmaning via e-postskrivelse.

V1302-00744-49
Erfarenheter av hörselrehabiliteringen

Anmälaren skriver om erfarenheter från människor som varit i kontakt med hörselmottagningar. Anmälaren ifrågasätter den information som människor får från audionomerna, bland annat utesluts de apparater som tillhandahålls av landstinget när audionomerna informerar om de olika alternativen. Äldre människor kan ha svårt att hantera de apparater som föreslås och de kan även ha svårt att minnas den information de får om dessa apparater. Anmälaren anser dock att det är bra att människor kan välja mottagning och byta när de inte är nöjda.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren och förvaltningen är överens om att avsluta ärendet i befintligt skick då anmälares erfarenheter är dokumenterade. Ärendet avslutas.

V1302-00751-49
Hantering av remiss

Specialistmottagning remitterade anmälaren till primärvården. Men vårdcentralen har inte följt upp remissen, anmälaren har av vårdcentralen inte blivit kontaktad och han undrar varför.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kom överens att anmälaren skulle höra av sig om han önskade vidare handläggning. Anmälaren har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1302-00752-42
Fick medicin trots känd överkänslighet

En man planerades för operation av en tå vid en specialistklinik. Inför operationen uppgav mannen vilka mediciner han inte tålde men fick ändå det förskrivet. Mannen insjuknade med svåra bröst och buksmärter och behövde söka akut vård. Varför lyssnade inte läkaren undrar mannen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen där en beklagan framförs över händelsen. Det framkommer också att mannen anmält händelsen till Socialstyrelsen varför de medicinska frågorna inte besvarats till Patientnämnden. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

V1302-00762-57
Brister i journaldokumentation

En kvinna föll i en affär och uppsökte akuten p g a smärta i nacken. Kvinnan gjorde också ett återbesök på mottagning på akutsjukhuset. Ärendet blev en försäkringsfråga men då kvinnan sände efter journalanteckningar stod det inget om att hon fallit, inte i någon av anteckningarna. Med anledning av dessa brister i dokumentationen vill inte affären betala ut någon ersättning. Kvinnan är mycket missnöjd med läkarnas bristfälliga dokumentation.

Åtgärd: Yttrande inkom från chefläkare, verksamhetschef och överläkare. De beklagade den bristande dokumentationen och gav förklaringen att det varit tekniska problem. De menade också att det möjligtvis varit svårt att säga att besvären uppstod i samband med fallet. Anmälaren hade velat att yttrandet också berörde att läkarna inte diagnostiserade besvären korrekt, men hon avstår genmäle och önskar avsluta ärendet.

V1302-00803-57
Lång väntan på besök hos specialist

En kvinna remitterades till specialistvård men hon har inte blivit kallad ännu efter 6 månader.

Åtgärd: Kvinnan har nu blivit kallad för utredning och önskar avsluta ärendet på förvaltningen.

V1302-00810-28
Ofullständig behandling

En kvinna fick besvär i en tand för cirka två år sedan och fick uppsöka tandvården vid ett flertal tillfällen. Tandläkaren kunde inte finna något anmärkningsvärt utan rekommenderade att byta ut lagningen på tanden. Besvären kvarstod och kvinnan fick åter uppsöka tandvårdsmottagningen och fick då träffa en annan tandläkare som borrade ur tanden då man fann en tandspricka. Då besvären kvarstod fick hon uppsöka akuttandvården som var osäker på om tanden gick att rädda. Kvinnan har nu fått ta bort tanden. Hon känner sig felbehandlad och att tanden kanske kunnat räddas om hon fått rätt behandling för två år sedan.

Åtgärd: Anmälaren informerad att om hon anser sig ha tillfogats en skada på grund av ofullständig behandling, kan hon pröva att göra en skadeanmälan till LÖF. Ärendet avslutat.

V1302-00828-44
Bristande smärtlindring

En kvinna kom till akutsjukhus med magsmärtor. Hon skickades från det första sjukhuset vidare till ett annat som skickade hem henne varpå hon själv tog sig till ett tredje sjukhus som även de skickade hem henne. Kvinnan ansåg det dålig service att hon inte togs emot.

Åtgärd: I telefonsamtal med anmälaren resonerar vi kring de medicinska bedömningar som görs då man kommer till en akutmottagning och inför om smärtlindring skall ges eller ej. Vi överenskommer att inte hämta in yttrande på dessa anmälningar. Ärendet ad actas.

V1302-00852-52
Bristande uppföljning

En man söker sig till en husläkaremottagning då han sedan en tid tillbaka besvärats att ökad törst och trötthet. Blodprover tas och läkaren lovar att återkomma med provsvar. När det gått tre dagar hade läkaren fortfarande inte hört av sig och mannen ringde då själv upp mottagning och fick då till svars att läkaren inte hade tid utan skulle ringa upp en annan dag. Dagen därpå blev mannen sämre och sökte på akuten där man kunde konstatera att mannen hade högt blodsocker. Mannen och hans dotter undrar om det får gå till så här.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig på berörd enhet som beklagar det inträffade. Denne har påtalat för läkaren att han inte har fullgjort det som åligger en läkare och att han borde ha prioriterat annorlunda för att hinna med avvikande laboratoriesvar. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren via sitt ombud meddelat att de önskar få ärendet överfört till Socialstyrelsen. Ärendet avslutat.

V1302-00855-42
Friskförklarades, avslutade insulinbehandlingen

En man med diabetes fick besked av husläkaren att han inte längre hade denna sjukdom och avslutade all tablettbehandling. Efter en tid insjuknade mannen och sjukhusvårdades på grund av skyhögt sockervärde. Därefter måste mannen medicineras med insulin. Senare framkom det att flera värden som visade på förhöjt blodsocker inte noterades av läkaren eller diabetessjuksköterskan. Mannen hade svårt att komma i kontakt med läkaren.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då händelsen är anmäld till Socialstyrelsen, Enskildas klagomål.

V1302-00860-58
Fråga gällande avgift för avbokad läkarbesök

En kvinna undrar om hon måste betala för avbokad läkarbesök på vårdcentralen. Kvinnan avbokade sitt läkarbesök men inte de stipulerade fyra timmarna innan besöket.

Åtgärd: Svar via e-post till anmälaren om gällande regler som innebär att vårdgivaren har rätt att debitera patienten för uteblivet besök. Anmälaren har efter detta inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon fått svar på sina frågor och avslutar ärendet i befintligt skick.

V1302-00862-42
Okunskap om TBC

En kvinna anser att läkare i Stockholms läns landsting har låg kunskap om TBC. Kvinnan har smittats på sin arbetsplats och uppfattar att det hade varit undvikbart.

Åtgärd: Synpunkterna är för kännedom. Ärendet avslutas.

V1302-00874-58**Komplikationer efter operation, ej tagen på allvar**

En man framför synpunkter på komplikationer efter en urologisk operation på ett sjukhus. Mannen anser inte hans besvär blivit utredda samt att han inte fått någon hjälp. Läkaren har inte lyssnat på honom.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef och biträdande överläkare på kliniken som beklagar patientens upplevelse. Av yttrandena framkommer att specialistvårdsremissen från hemortssjukhuset endast gällde den operativa behandlingen men att patienten trots detta blivit erbjuden ett besök för uppföljande bedömning på sjukhuset, detta ägde rum i december 2012. Patientens besvär bedömdes lämpliga att behandla med läkemedel, för fortsatt vård och behandling hänvisades patienten till hemortslasarettet. De komplikationer som patienten drabbats av är väl kända långtidskomplikationer efter den typ av operation som patienten genomgått. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, hörts av och meddelat att han inte är överens med den medicinska bedömningen. Utredning pågår hos Socialstyrelsen varvid ärendet avslutas hos förvaltningen i befintligt skick.

V1302-00881-52**Bristande bemötande**

En man kontaktar sjukvårdsupplysningen och får rådet att vända sig till husläkaren. Han får dessutom rådet att sätta på sig munskydd då det är influensatider. När mannen träffar sin läkare får han en avmått kommentar med anledning av att mannen satt på sig munskydd. Mannen blev inte undersökt.

Åtgärd: Ärendet avslutas då fullmakt saknas.

V1302-00883-44**Ingen diagnos**

En dotter skriver om sin avlidna mor. Efter många år av magbesvär och många olika läkarkontakter konstaterades en stor tumör i magen. I efterförloppet tvingades mamman amputera ett ben.

Åtgärd: Telefonsamtal med dottern. Dottern avser att anmäla till Socialstyrelsen varför ärendet avslutas utan åtgärd vid nämnden.

V1302-00886-55**Nekad betalning via faktura**

En kvinna som arbetar på ett korttidsboende har frågor om betalning via faktura för sina klienter då en vårdcentral nekat detta.

Åtgärd: Information om regelverket i enlighet med patientavgiftshandboken.

V1302-00887-57**Bristande omvårdnad i samband med operation**

En kvinna som genomgick en ryggoperation på akutsjukhus beskriver en rad av händelser med brister i omvårdnad och information till henne samt komplikationer efter operationen. Kvinnan fick inte någon information om operationsförloppet och träffade inte narkosläkare före operationen. De sjuksköterskor som fanns i hennes närhet informerade inte henne utan pratade hellre med varandra. Efter operationen fick kvinnan en kraftig allergisk reaktion och mottagningspersonal som kvinnan ringde till hänvisade till akut eller närakut. Husläkaren som kvinnan gick till konstaterade kraftiga skador i halsen som tydde på en mycket brutal intubering. Kvinnan är arg och missnöjd med hela handläggningen av hennes operation.

Åtgärd: Anmälaren önskar inte sända någon skriftlig anmälan, ärendet avslutas i befintligt skick.

V1302-00888-53**Kränkande upplevelse vid undersökning**

En anonym anmälare besökte en vårdcentral och i samband med att läkaren skulle ta ett blodtryck bad läkaren att anmälaren skulle lägga sig på en brits. Läkare ställde sig därefter bredvid britsen och höll fast anmälares arm mellan sina ben mot sitt kön. Anmälaren kände sig kränkt och vill att verksamhetens chef informeras om denna händelse.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick med att anmälan översänds för kännedom till verksamhetens chef.

V1302-00909-49**Kände sig lurad**

Anmälaren besökte audionom. Anmälaren upplevde att audionomen försökte styra hans val av apparat, att välja en dyrare sort. Enligt audionomen skulle de apparater som subventionerades av landstinget inte passa anmälares. Anmälares fick skriva på en förbindelse, att låta mottagningen sköta detta ärende åt anmälares. Anmälares ifrågasätter denna förbindelse och informationen om de olika apparaterna.

Åtgärd: Anmälares informeras om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälares får information om valfriheten och att avgiften inte är besöksavgift utan hjälpmedelsavgift som betalas när hjälpmedel beställs och levereras. Ärendet avslutas.

V1302-00921-42**Fick mediciner trots känd överkänslighet**

En man sökte akut vård på ett akutsjukhus på grund av smärta i en tå. Redan vid registreringen uppgav mannen att han inte tålde vissa läkemedel. Detta upprepade han för samtlig personal han träffade, även läkaren. Operation krävdes och eftervård gavs på en ortopedisk vårdavdelning. Som smärtlindring gavs det läkemedel han inte tålde och han insjuknade med tryck över bröstet, domningar i händerna och kramper. Mannen ramlade på salen och slog i huvudet. Han upplevde att han var avsvimrad en stund. Senare blev mannen lämnad ensam i sänghallen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetsansvarig läkare som beklagar händelserna. Avvikelse rapporter är skrivna. Orsaken till händelserna beror på enskildas misstag, inga brister i systemet eller riktlinjerna ses. Mannen har anmält händelsen till Socialstyrelsen, Enskildas klagomål. Ärendet avslutas.

V1302-00932-53 **Bristande behandling vid undersökning**

En kvinna klagar på att hon blivit dåligt behandlad i samband med gynekologisk undersökning.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte hörts av efter kontakt via e-post.

V1302-00935-52 **Komplikationer efter operation**

En man genomgick en ljumskoperation och drabbades av komplikationer. Han vill inte att någon annan ska råka ut för samma sak då han var nära att mista livet.

Åtgärd: Ärendet är mycket medicinskt och utreds av Socialstyrelsen. Anmälaren är välkommen åter vid behov efter styrelsens utredning då ärendet kan öppnas om det då fortfarande finns frågor som är obesvarade.

V1302-00946-44 **Tillgänglighet vid vårdcentral**

Anmälaren skriver för en åldrig granne som nekades sitt läkarbesök på vårdcentralen på grund av att hon blev försenad och erbjöds då en tid dagen därpå. Hon hade skjutsats till vårdcentralen av en annan granne men fick ta sig hem själv. Dagen efter hittades hon i sitt hem där hon fallit och ådragit sig en fraktur.

Åtgärd: Anmälaren meddelar i epost att hon velat uppmärksamma vården på att vara mer lyhörd för situationer och att på det sättet kanske undvika risker för patienterna och merarbete för vård och samhälle. Ärendet avslutas.

V1302-00951-57 **Oklarheter kring sjukgymnastik och träning**

En kvinna får olika råd av läkare och sjukgymnast vad gäller träning. Kvinnan vet inte vems råd hon ska följa. Läkaren menar att kvinnan måste träna hårdare, men sjukgymnasten vill att kvinnan nyanserar sin träning.

Åtgärd: Anmälaren vill att förvaltningen kontaktar sjukgymnasten för att informera om vad anmälaren vill. Undertecknad förklarar förvaltningens uppdrag och ber kvinnan själv ta initiativ till en diskussion med sin sjukgymnast. Ärendet avslutas.

V1302-00965-55
Får ej begärda journalkopior

En man berättar att han begärt att få ut sin journal från sin vårdcentral utan resultat.

Åtgärd: När kontakt tas med anmälaren har journalerna lämnats ut.

V1302-00966-49
Komplikationer av behandling

Anmälaren skadade sig på glas. Han sökte sig till primärvården som sydde ihop skadan. Handen svullnade och ömmade. Vidare vårdkontakter visade att det fortfarande fanns kvar glas i handen. Den felaktiga behandlingen vid vårdcentralen orsakade smärta, vårdkontakter och kostnader.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar det inträffade. Enligt journalhandlingar så har inte något direkt fel uppkommit, då det i en akut situation kan vara svårt att upptäcka mindre kvarvarande förändringar. Man vill ändå kompensera mannen enligt hans önskemål för ökande kostnader med 900 kr som man betalar ut direkt till honom. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd. Ärendet avslutat.

V1302-00995-53
Flyttas till hemlandsting mot sin vilja

Anhörig vill veta om man kan överklaga när en patient ska flyttas till sitt hemlandsting trots att det inte finns samma resurser där som i det landsting där han vårdas nu.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt anmälarens önskemål.

V1302-00996-44
Söker journaler

En dotter skriver för sin far då de behöver ha del av journaler från en ögonmottagning som pappan besökt under många år. Den privata ögonspecialisten har nu lagt ner sin mottagning.

Åtgärd: Hänvisar dottern till socialstyrelsen. Ärendet avslutas.

V1302-00997-57
Önskar få ut journal

En man önskar få ut sin journal.

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

V1302-00998-49**Fick dåliga hörapparater**

Anmälaren tog kontakt med en hörselmottagning för ett antal år sedan. Där testade hon sin hörsel och kvitterade ut hörapparater. De fungerade dåligt och anmälaren kom att besöka mottagningen ett flertal gånger men mottagningen lyckades inte få apparaterna att fungera bättre. Anmälaren undrar om hon kan kvittera ut nya apparater och besöka annan hörselmottagning.

Åtgärd: Informerar att anmälaren kan byta mottagning eftersom utprovningen av apparaterna är avslutad. Informerar vidare att det är audionomen som avgör om det finns behov av nya apparater. Ärendet avslutas.

V1302-01038-57**Bristfällig behandling vid axelskada**

En man slog axeln ur led vid en fallolycka ombord på ett kryssningsfartyg. På akutsjukhuset drogs axeln rätt igen och mannen fick ligga kvar på en brits i korridoren. Eftersom det inte fanns något underlägg på britsen tyckte mannen det var kallt och plastigt och försökte själv ändra ställning. Då gick axeln ur led ännu en gång.

Åtgärd: Mannen önskar inte göra någon anmälan utan är nöjd med att förvaltningen noterar händelsen.

V1302-01052-44**Ingen behandling**

En kvinna med långvarig smärtproblematik uppsökte privat specialist. Specialisten motsvarade inte de förväntningar anmälaren hade på besöket och anmälaren tyckte inte att hon hade fått rätt information inför besöket.

Åtgärd: Enligt skriftlig återkoppling till förvaltningen önskar anmälaren få sin skrivelse registrerad hos förvaltningen, utan krav på yttrande. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

V1302-01067-55**Brister i kommunikation**

En kvinna som har behandlats långvarigt vid olika akutsjukhus är missnöjd med att samverkan inte fungerar mellan olika verksamheter då hennes sjukdom kräver detta. Bland annat har det inte funnits något intresse att läsa hennes journal vilket hon anser viktigt för att få en samlad bild av hennes tillstånd.

Åtgärd: Handläggning pågår.

V1302-01084-58**Felaktig information gällande behandling**

En kvinna framför synpunkter på att hon, av läkare på vårdcentralen, fått felaktig information gällande behandling av hennes besvär.

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

V1302-01137-54**Nekad att bli inlagd vid psykiatrisk avdelning**

En kvinna har synpunkter på en psykiatrisk akutmottagning som nekade att lägga in henne vid en psykiatrisk avdelning. Kvinnan anser att hon borde bli inlagd.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har överenskommelse ingåtts om att avsluta ärendet utan vidare åtgärd.

V1302-01147-44**Nekad smärtlindring**

I en skrivelse beskriver anmälaren att hon inte fått den smärtlindring hon förväntat sig då hon först åkt ambulans till sjukhus och då hon kom fram till akuten. På en vårdavdelning utlovades hon kontakt med smärtläkare, så som hon själv begärt, men fick aldrig träffa någon innan hon sändes hem.

Åtgärd: I telefonsamtal med anmälaren resonerar vi kring de medicinska bedömningar som görs då man kommer till en akutmottagning och inför om smärtlindring skall ges eller ej. Vi pratade också om den förväntade insatsen från en smärtläkare och dennes uppgifter och den betydelse anmälaren lade i benämningen smärtläkare. Vi överenskommer att inte hämta in yttrande på dessa anmälningar. Ärendet ad actas.

V1303-01181-28**Ofullständig implantatbehandling**

En kvinna fick efter en olycka ett implantat insatt för cirka åtta år sedan. Enligt hennes nuvarande tandläkare har ena tandkronan gjorts med ett stort överskott varför en pågående infektion med bennedbrytning har skett runt implantatskruven. För att stoppa upp infektionen anser tandläkaren att tandkronan måste göras om.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren informerats om att det inte finns någon garanti efter åtta år. Hon har hänvisats att ta kontakt med den enhet som utfört arbetet för att eventuellt få tid för kontroll, men att hon då kommer att få betala för besöket. Ärendet avslutat enligt överenskommelse.

V1303-01207-53**Missad diagnos**

En kvinna som fått en cancerdiagnos har synpunkter på att hon i flera år innan diagnosen ställdes hade besvär och sökte upprepade gånger vård. Hon remitterades till flera specialister och genomgick flera undersökningar utan att rätt diagnos kunde ställas.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren. Ärendet är under utredning vid Socialstyrelsen.

V1303-01209-59**Ofullkomlig bedömning vid vårdcentral**

En äldre man besökte vårdcentralen efter att ha mått "konstigt" en tid. Han beskriver då andfåddhet, trötthet och värk, bl.a. i en arm, samt känsla av stopp i strupen. Erhåller behandling för magbesvär som inte hjälper. Efter cirka 10 dagar besökte mannen akuten där hjärtinfarkt konstaterats och han väntar nu på bypassoperation. I anmälan anges att inga undersökningar eller prover togs samt att mannens beskrivning negligerades.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som beklagar att patienten inte upplevt att han togs på allvar. Verksamhetschefen bedömer dock att mötet ter sig medicinskt korrekt. Anmälaren är inte nöjd med det inkomna yttrandet, som inte bemyndar det som anmälaren framfört, och väljer att vända sig till Socialstyrelsen.

V1303-01229-58**Nekad vård**

En mamma framför att hon blivit nekad vård för sin dotter på en vårdcentral på grund av att flickan inte var listad på vårdcentralen. Hon undrar om detta verkligen kan vara rätt.

Åtgärd: Svarar anmälaren per e-post att det är fullt möjligt att söka vård på annan mottagning än den de är listade på om man behöver vård snabbt. Om man som patient inte listat sig på någon mottagning har man samma rätt att få vård som de patienter som är listade på mottagningen. Då anmälaren inte hörts av efter detta, avslutas ärendet i befintligt skick.

V1303-01233-58**Fel i tidsbokning, ekonomiska krav**

En man framför synpunkter på att det blivit fel med hans tidsbokning på en vårdcentral. Mannen bokade tid på vårdcentralen klockan 14.30 samt dubbelkollade samma dag att tiden stämde. Besöksdagen får han samtal av personal från vårdcentralen som hävdar att han är sen till sin tid, när han påpekar att tiden var 14.30 inte 13.30 säger personalen att detta inte stämmer. Då han bor i närheten av vårdcentralen går han dit, när han hunnit halvvägs får han beskedet att han inte kan få komma dit och att han måste boka en ny läkartid samt betala faktura. Anmälaren ifrågasätter detta.

Åtgärd: Anmälaren har själv kontaktat mottagningen och fått löfte om att fakturan kommer att makuleras. Återkommer vid behov. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1303-01258-59**Fråga om önskad magnetkameraundersökning**

I en e-post undrar en kvinna om man har rätt att få remiss när man själv önskar eller vad som gäller.

Åtgärd: PANf informerar om att det görs en medicinsk bedömning av läkare om vad som ska genomföras samt att all vård så långt det är möjligt ska genomföras i samråd med patienten.

V1303-01259-59
Önskat fått del av sekretessuppgifter

En kvinna anger att hon vid telefonsamtal från en läkare blev tagen för en annan person, vars namn därmed nämndes. Det oroar anmälaren att läkaren hanterade sekretessuppgifter på det sättet. Kvinnan har därför tillskrivit verksamheten men ännu ej erhållit svar. Därutöver har kvinnan fått ett brev (från universitetssjukhus inom SLL) med någon annans namn på. Brevet innehöll ett sjukintyg med sekretessbelagda uppgifter om en okänd person. Förefaller som att anmälaren talat med nämnda sjukhus och påtalat misstaget.

Åtgärd: Då anmälaren trots uppmaning via e-post inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.

V1303-01261-58
Frågor kring reseersättning

En kvinna har frågor kring ersättning för resekostnader i samband med vård i annat landsting.

Åtgärd: Informerar anmälaren om att Hälso- och sjukvårdsförvaltningen är ansvarig för detta. Skickar kontaktuppgifter till HSF per e-post. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1303-01265-53
Komplikation i samband med förlossning

Ung kvinna har synpunkter på att hon skadades i samband med sin förlossning. Hennes mamma hade tidigare haft tre komplicerade förlossningar och kvinnan anser att man inte tog hänsyn till det och utifrån det snittade hennes mamma. Mamman hade informerats om att hon skulle anmäla händelsen när hennes dotter hade växt färdigt.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren. En anmälan är skickad till LÖF.

V1303-01280-58
Önskar makulera frikort

En kvinna berättar att hon fått ett frikort som hon önskar makulera då hon vill stryka/inte räkna med första stämpeln i högkostnadskortet och betala en extra gång så frikortet gäller till ett senare datum. Hon har inte fått gehör för detta i kontakt med personal på vårdcentralen.

Åtgärd: Då anmälaren inte hörts av har information förmedlats via e-post. Patienter har rätt att välja vilket besök som ska betraktas som första kvalificerande

avgiftstillfälle. När frikort väl utfärdats är vårdgivaren inte skyldig att makulera frikortet och utfärda nytt. Ärendet avslutas hos förvaltningen i befintligt skick.

V1303-01325-57

Läkaren har inte kompletterat sjukintyg

En kvinna får inte ersättning från Försäkringskassan p g a att läkaren inte kompletterat intyg på ett korrekt sätt. Nu är läkaren sjukskriven och hon vet inte hur hon ska göra.

Åtgärd: Anmälaren meddelar att Försäkringskassan fått kompletterande uppgifter. Ärendet avslutas.

V1303-01339-42

Önskar utredning och läkemedel

En man önskar utredning och läkemedel mot allergi.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

V1303-01342-42

Brister i vårdplan och information

En man med smärtproblematik på grund av nervsjukdom remitterades av neurologen till en smärtklinik. Nu uppkom problem med förskrivning av smärtstillande läkemedel. Han vände sig till vårdcentralen som hjälpte honom med ett recept. Mannen upplever brister i vårdplanen och informationen om vård och behandling.

Åtgärd: Handläggning pågår.

V1303-01350-44

Bristande behandling

En dotter anmäler att pappan efter att ha kommit hem från sjukhus hade infartskanyl kvar i armvecket.

Åtgärd: Dottern önskar få synpunkten registrerad. Sjukhuset har varit i kontakt med patienten efter händelsen och föjt upp att allt gått bra. Ärendet avslutas.

V1303-01351-59

Bemötande vid vårdcentral

En kvinna beskriver ett besök vid vårdcentral. Patienten har synpunkter på bemötandet från läkaren, som uppfattades nonchalant. Vidare att han inte lyssnade samt att han delgav kvinnan resultatet av undersökningen i väntrummet.

Åtgärd: Enligt kvinnans önskemål skickas skrivelse med kopia av e-postanmälan för kännedom till vården.

V1303-01373-49**Söker information om regler inom hörselvården**

Söker information om regler och mottagningar inom hörselvården.

Åtgärd: Informerar. Ärendet avslutas.

V1303-01392-58**Brister i uppföljning efter en ryggoperation**

En kvinna framför synpunkter för anhörigs räkning gällande hur vård efter en ryggoperation har eftersatts vilket lett till smärttillstånd hos patienten.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar även att fullmakt behövs om förvaltningen ska handlägga ärendet. Anmälaren önskade i första hand information. Överenskommer att ärendet avslutas i befintligt skick.

V1303-01407-42**Medicinering, omvårdnad och bemötane**

En kvinna vårdas på ett äldreboende och anhöriga upplever att kvinnan övermedicineras med vissa preparat och undermedicineras med andra.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet överlämnas till Socialstyrelsen Enskildas klagomål enligt anmälarens önskemål.

V1303-01428-52**Frågor om journal med mera**

En man har frågor om sin journal och om hur läkare debiterar för utförda åtgärder.

Åtgärd: Informerar om Socialstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ärednet avslutas.

V1303-01435-53**Avslag på remiss för geriatrisk vård**

Anhörig till äldre kvinna kontaktar patientnämndens förvaltning. Kvinnans hälsa har succesivt försämrats. Under en vårdperiod på akutsjukhus skickades en remiss till geriatriken. Remissen avslogs utan motivering vilket ifrågasätts av anmälaren.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

V1303-01441-57**Lång väntan på ambulans**

En äldre kvinna cyklade omkull och skadade huvudet allvarligt. Trots den stora blödningen dröjde ambulansen 30 minuter. Kvinnans dotter undrar hur ambulansen prioriterades.

Åtgärd: Anmälaren kontaktade SOS Alarm direkt och fick förklarat hur prioriteringen gjordes. Hon önskar avsluta ärendet på förvaltningen.

V1303-01490-34**Svårt att komma i kontakt med psykiater**

Närstående berättar om patientens svårigheter att komma i kontakt med psykiater vid psykiatrisk klinik på grund av motsägelsefull information av enheter inom kliniken.

Åtgärd: I telefonsamtal med anmälaren framkommer det att man haft ett möte med representant från den psykiatriska kliniken och då fått svar på de frågor som ställdes i skrivelsen. Ärendet avslutas därmed, efter samråd med anmälaren, i befintligt skick.

V1303-01558-44**Nekad behandling**

En kvinna med skelettsjukdom och muskelsjukdom blir inte utredd på den specialistklinik hon fått remiss till.

Åtgärd: Enligt telefonsamtal med anmälaren har hon idag träffat sin primärvårdsläkare och det har inletts en utredning inför ortopedkontakt. Anmälaren är nöjd med besöket och avslutar ärendet vid nämnden.