

Anmälan om avslutade ärenden under tiden 2013-08-17—2013-09-20

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 19 september 2013.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga:

1/ Förteckning över avslutade ärenden under tiden 2013-08-17—
2013-09-20.



V1206-02711-54**Missnöjd med medicinering, förvaltare och journal**

En kvinna är missnöjd med sin medicinering som en läkare vid en psykiatrisk specialistmottagning förskrivit. Hon är även missnöjd med sin förvaltare och vantrivs med sitt boende. Hon vill spärta sin journal.

Åtgärd: Anmälaren informerad om att hon i första hand ska ta kontakt med sin förvaltare och i samstämmighet med denne inkomma med skrivelse för att händläggning ska kunna ske på förvaltningen samt att övriga skrivelser kommer att läggas till akten utan vidare åtgärd. Ärendet avslutat.

V1207-02924-44**Lång väntan på behandling**

En man fördes till sjukhus med symptom på en stroke. På akutmottagningen fick han vänta en timme tillsammans med ambulanspersonalen liggande på deras transportbreds. Efter kontakt med sjuksköterska hänvisades han till väntrummet för att strax därpå hänvisas att sitta i ett bås och vänta på läkaren. Efter en lång väntan där besökte han toaletten men föll ihop utanför och kräktes. Han tilldelades då en breds. Det konstaterades senare tre proppar som inte kunde åtgärdas då det gått för lång tid.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från bitr. chefläkare, verksamhetschef och från överläkare. De proppar som fanns satt i lillhjärnan och sådana är generellt svåra att upptäcka med vanlig röntgen, särskilt i ett tidigt stadium. När propparna sedan konstaterades var det för sent att ge trombolytisk behandling. Den svåra yrsel som mannen hade gav ingen entydig bild av vilken diagnos som skulle behandlas. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1207-03075-58**Brister i bemötande, patientjournal, undersökning**

En kvinna framför klagomål på brister i personalens bemötande samt i behandlingen på olika kliniker på ett akutsjukhus på grund av felaktigheter i patientjournalen. Kvinnan har blivit kränkande bemött, inte trodd vad gäller sin smärta och inte fått adekvat smärtlindring. Anmälaren önskar ändring i patientjournalen, med borttagande av varningstext, samt svar på ett flertal frågor gällande undersökningar och behandling.

Åtgärd: Svar har inkommit från Smärtcentrum, Gastrocentrum, gynekologiska, urologiska, onkologiska kliniken samt akutkliniken på sjukhuset. Av yttrandena framgår valet av behandling gällande patientens cancersjukdom, samt händelseförlopp och ställningstaganden gällande patientens bukbesvär, urologiska och gynekologiska besvär. Klinikerna framhåller att de på bästa sätt försökt tillhandahålla god vård utifrån patientens behov. Det framkommer även att patienten blivit remitterad till sjukhustandvården när hon påtalat tandbesvär. Gällande varningstext i patientjournalen infördes den efter att patienten utvecklat ett livshotande tillstånd där bedömningen var att behandlingen med läkemedel i opiatgruppen varit bidragande orsak. Nuvarande behandlande läkare motsätter sig inte att denna varningstext ändras eller tas bort, dock anser han att det vore lämpligast att någon typ av anteckning kvarstår. Hänvisar till personuppgiftsansvarig eller Socialstyrelsen i frågan. Anmälaren har, efter att ha

tagit del av yttrandena inte hörts av. Då ytterligare skriftväxling inte anses tillföra något avslutas ärendet hos förvaltningen.

V1209-03873-52 **Bristande uppföljning**

En pappa till ett barn med nedsatt hörsel anser att sjukhuset brustit i att följa upp hans barn. Barnet är sen i sin språkutveckling och pappan tror att hans barn inte fått optimal vård.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som konstaterar att ursprunget till föräldrarnas missnöje beror på att pojken inte kontrollerades efter plaströrsinsättning. I operationsberättelsen anger operatören att pojken skulle kallas till Hörsel-och Balansklinken för kontroll av hörsel och rör. Vid nästa kontakttillfälle med öronkliniken anger läkare att pojken inte blivit kallad till Hörselkliniken beroende på att kommunikationen mellan klinikerna inte fungerat. Förklaringen kan vara att operationsanteckningar vidarebefordrats till Hörselkliniken, således inte en formell remiss. Ansvarig anser att det kan finnas anledning att skärpa rutinerna omkring detta förfarande. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1210-04299-52 **Dåligt omhändertagande**

En kvinna ramlade på sjukhuset och ådrog sig en handledsfraktur. Hon vill klaga på att ingen brydde sig. Kvinnan fick hjälp av en annan besökare till akuten. Vid receptionen vid sjukhusets entré ville man heller inte medverka till att kvinnan fick hjälp. Hon fick vänta i flera timmar utan smärtlindring innan hon blev omhändertagen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från bitr. chefläkare, stabsenhetschef och verksamhetschef. Man beklagar de brister i bemötande och information som kvinna upplevt i samband med att hon föll så olyckligt i entréhallen. Ingen i receptionen har kunnat påminna sig händelsen. Båda receptionisterna vet sitt uppdrag och de hävdar att när liknande incidenter sker försöker de hjälpa till så gott de kan. Knappt en halvtimme efter inkomsten till akuten togs vitalparametrar och resultaten var inte avvikande. Efter första bedömning kom kvinnan till ortopedsektionen där hon blev undersökt av läkare knappt två timmar efter ankomsten. Hon fick smärtlindring i tablettform samt injektion i samband med reponering av frakturen. Efter det att kompletterande yttranden har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1210-04468-55 **Ansökan om ersättning för sjukresa**

En kvinna besökte en akutmottagning och beslut togs om att kvinnan skulle läggas in. Eftersom det inte fanns plats på sjukhuset skickades kvinnan i bårtaxi till annat sjukhus. Två dagar senare ansåg läkaren att kvinnan kunde skrivas ut vilket kvinnan motsatte sig eftersom hon inte kunde klara sig på egen hand. En sjuksköterska frågade kvinnan om hon hade någon som kunde hämta henne. Det hade inte kvinnan och var tvungen att åka taxi utrustad med blöja och spypåse. Taxiresan hem kostade kvinnan 1.000 kronor och kvinnan ifrågasätter nu varför hon inte fick hjälp med en sjukresa. Kvinnan vill bli ersatt för sina utlägg.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från t f verksamhetschef och från chefsjuksköterska. Man beklagar att kvinnan fick byta sjukhus men det är platsläget som styr var man blir inlagd. Personer som klarar sig själva är inte berättigade till sjukresa. Ansvarig läkare anser att kvinnan borde ha erbjudits en sjukresa för hemtransporten. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon skulle inkomma med genmäle. Då hon senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1210-04496-44

Bristande bemötande och behandling på akuten

En dubbelamputerad kvinna med svår diabetes åkte ambulans till akuten p g a problem med blodsockret. Där blev hon lämnad ensam under lång tid och ingen personal kom då hon larmade när hon blev yr och illamående av fallande blodsockervärde. När personal senare kom blev kvinnan utskäldd med hänvisning till att det var många andra patienter på akuten denna dag. Kvinnan är besviken på bemötandet och omhändertagandet.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef samt chefsjuksköterska. Båda beklagade patientens upplevelse och avvikelsen skulle tas upp i arbetsgruppen. Det beskrevs även att mottagningen rutinmässigt skulle följa upp patienterna tillstånd utifrån den initiala omvårdnadsbedömningen vid ankomsten. Anmälaren har inte hörts av efter angiven tid och ärendet avslutas därmed.

V1211-04748-44

Bristande bemötande

En son beskriver sin nu avlidne pappas tid på ett demensboende. Familjen ställdes i svåra situationer för att få pappans vardag att fungera. Pappan hade svårt att fungera i sin miljö och han medicinerades för att den sociala situationen skulle kunna accepteras.

Åtgärder: Yttrande gavs av MAS i kommunen. Enligt yttrandet hade kommunen försökt med ett flertal åtgärder för att göra det möjligt för mannen att bo kvar på boendet trots sin grava diagnos. Man försökte anpassa miljö, personal, medicinering och aktivering för att möta mannens behov. Erbjudande om ett annat, anpassat, boende avslogs av anhöriga. Anhöriga gav genmäle. Kommunen svarade i det kompletterande yttrande att man inte hade mer att tillföra i ärendet. Anmälarna valde därefter att avsluta ärendet.

V1211-04806-44

Bristande behandling

En son skriver angående sin far, nu avliden, som bodde på ett särskilt vård- och omsorgsboende. Pappan hade svårt på grund av sin sjukdom att finna sig till rätta i sin omgivning och svårt att styra sina känslor vilket resulterade i ett utåtagerande beteende. Pappan var mycket känslig för mediciner och svår att ställa in på lämpliga doseringar.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Denne redogjorde för läkarkompetensen vid boendet och samarbetet med det psykiatriska teamet angående den specifika medicinering som krävdes för patienten. Täta kontakter med anhöriga i olika frågor fanns dokumenterade i journalen. Angående bemötandet av patient och anhöriga konstaterades att meningarna är skiljaktiga i vad som sagts och skett. Anhöriga gav genmäle. Verksamheten hänvisade till sitt tidigare yttrande och hade därefter inget

ytterligare att tillägga i frågan. Anhörig avslutar ärendet efter att ha tagit del av yttrandet.

V1211-04999-34 **Otrevligt bemött**

En kvinna har synpunkter på att hon blivit otrevligt bemött av en mentalskötare på en psykiatrisk akutverksamhet. Kvinna blev lovad av läkare att få vara kvar fram till att hon kunde ta lämpligt färdmedel hem då det var mitt i natten. Mentalskötaren kommer ut i väntrummet med bestämda steg och säger med arg röst att kvinnan omedelbart ska åka hem. Hennes syster fick sedan ringa till annan personal för att hon skulle få vara kvar. Kvinnan har känt sig illa till mods efter händelsen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från berörd mentalskötare som inte kan påminna sig situationen. Han tycker att det är olyckligt om en sökande känner sig illa behandlad. Han kan inte heller identifiera sig med det bemötande som kvinnan upplevde. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1212-05274-44 **Brist på behandling**

En man anser att han inte fått tillräckligt med rehabilitering efter sin stroke. Även andra händelser bidrog till en negativ upplevelse av vårdtiden.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från bitr. chefläkare, verksamhetschef, överläkare och chefsjuksköterska. Mannen vårdades för flera diagnoser under sin tid på kliniken. Remissen till geriatriken avslogs då man där fann det tveksamt om han skulle kunna tillgodogöra sig rehabilitering. Av det skälet skrevs han ut till hemmet med hemrehabilitering. I samband med den planerade hemresan med färdtjänst har flera fel begåtts. Detta beklagas och avvikelsen kommer att tas upp i personalgruppen. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1212-05354-52 **Felaktig diagnos och otrevligt bemött**

En kvinna ringde angående maken som har bräck på magmunnen. Mannen hade svårigheter att svälja mat och mediciner och åkte därför till akuten. Väl där sa läkaren att mannen hade maginfluensa och att de inte behandlade maginfluensa på sjukhus. Mannen försökte övertyga läkaren om att han inte hade maginfluensa men läkaren lyssnade inte. Mannen var orolig för att han inte kunde ta insulin och resten av sina mediciner mot bland annat högt blodtryck. Enligt läkaren hade det ingen betydelse om han inte tog medicinerna på några dagar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som beklagar att mannen är missnöjd med bemötandet och som ska tänka på att kommunicera bättre i framtiden. Vid undersökning fanns inga tecken på totalstopp, buken var mjuk och proverna var i det närmaste normala. Under aktuell period inkom många med kräksjuka varför läkaren betraktade mannens symtom i första hand som det eller som matförgiftning. Effekten av blodförtunnande medel finns kvar i kroppen minst tre dagar och den effekten äventyras inte om man kräks en eller två dagar. Insulin fungerar inte likadant och därför rådfrågade läkaren en erfaren kollega hur insulinet

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

V1212-05457-34**Lång väntan på läkarbesök**

En anhörig önskar att en BUP mottagning inte ska låta dotter vänta för länge på en läkarkontakt. Dottern har tidigare medicinerat då hon har en neuropsykiatrisk diagnos men fick biverkningar så behandlingen avslutades. Nu önskar hon börja med medicinering igen men erbjuds endast en samtalstid i början av januari. Den anhörige anser att BUP hotat med att hon får vänta ytterligare 60 dagar för att få träffa en läkare då hon inte är medicinskt prioriterad. Den anhörige anser att det är viktigt att insättning av läkemedel påbörjas snarast innan gymnasiets terminsstart.

Åtgärd: Handläggare vid Patientnämndens förvaltning har uppmanat anmälaren att komplettera och skriva under sin anmälan. Då han efter flera månader inte avhört avslutas ärendet.

V1212-05548-54**Ovänligt bemött av psykiatriker**

En kvinna bemöttes otrevligt av en psykiatriker. Han menade direkt när hon kom in i rummet, vid första besöket, att hon hade vanföreställningar, något som hon inte alls kan kännas vid. Hon berättade om sina biverkningar som hon har av sina mediciner, vilket psykiatrikern menade var inbillningar. Han skrev ut samma medicin som hon fått av tidigare läkare, men tredubblade dosen. Psykiatrikern ville även tala med kvinnan om hennes bakgrund. Något som hon själv inte var intresserad av. Kvinnan kommer att söka sig till annan läkare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Kvinnan har haft kontakt med enheten flera år och samantaget har fyra läkarbedömningar gjorts av hennes hälsa. Hon kvinnan tidigare haft medicinering mot psykossjukdom sedan 15 år. Läkaren skrev ut samma dosering som kvinnan fått på tidigare recept. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd med svaret och att ord står emot ord. Enligt överenskommelse avslutas ärendet.

V1212-05562-44**Bristande rehabilitering**

En man hade förväntat sig mer intensiv rehabilitering än han fick på en geriatrisk enhet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sjukgymnast och arbetsterapeut som beskriver de rehabiliteringsinsatser som gjorts efter kontinuerliga bedömningar av mannens förutsättningar. Kraftig påverkan av stroke gjorde rehabiliteringsmöjligheterna mycket små och arbetet fick fokusera på en så god hemsituation som möjligt med optimala hjälpmedel. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1212-05563-44**Hemrehabilitering efter stroke**

En man som lovats rehabilitering i hemmet tycker inte att insatserna är tillräckliga.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att mannens förväntningar inte hade kunnat uppfyllas. Mannen har haft frekventa besök av samtliga medarbetare i rehabteamet och även av externa konsulter totalt 36 besök under knappt tre månader. Teamet hade fått ett utökat ansvar för tunga patientgrupper och hade tidvis svårt att tillmötesgå de behov som fanns. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1212-05571-52

Bristande vård

En bror till en vuxen yngre kvinna anser att en neurologklinik brister i behandlingsansvaret gentemot hans syster som lider av en neurologisk sjukdom. Kvinnan får allt tätare anfall och anhöriga är oroliga.

Åtgärd: Yttrande har inhämtas från läkare på berört sjukhus. Enligt journal har kvinnans epilepsi fortsatt vara svårbehandlad men familjen har velat avvakta med kirurgiskt ingrepp alternativt nervstimulering. Ärendet är under utredning hos Socialstyrelsen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1301-00152-53

Bristande samordning och vård

Anhörig till man (avliden) vårdades vid kommunalt vård- och omsorgsboende. Mannen var svårt sjuk med spridd cancer och anhöriga anser inte att mannen fick en adekvat medicinsk vård, psykiskt omhändertagande och tillgång till sjukgymnast. Anhöriga har också synpunkter på brister i vårdkedjan som bristande samordning och helhetssyn.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare och från verksamhetschef. Den samlade bedömningen är att mannen fått god vård med hög patientsäkerhet och individuella önskemål har tillgodosetts så långt det var möjligt under den tid han vistades på korttidsboendet. Behandlingsplan gjordes av rehab och man försökte tillmötesgå anhörigas önskemål så mycket som möjligt. Aktiviteterna anpassades efter mannens smärta. Externa kontakter togs för specialiserad behandling/bedömning gällande smärtproblematiken. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd med de svar hon fått och att ärendet är under utredning hos IVO. Hon har informerats om att bedömningen är att vården har besvarat hennes synpunkter och klagomål och att ärendet avslutas då förvaltningen inte kommer längre i ärendet.

V1301-00182-52

Bristande bemötande, diskriminering

En man blev illa bemött av en sköterska då han och hans barn väntade på en akutmottagning. Mannen upplevde sköterskan som verbalt aggressiv. Han kände sig diskriminerad till ålder och härkomst.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och enhetschef. Personalen tillkallade ordningsvakt då mannen uppträtt hotfullt och trots upprepade tillsägelser inte följt gällande regler på akutmottagningen. Man arbetar aktivt med att förbättra rutinerna gällande hot och våld på akutmottagningen för att säkerställa säkerheten för patienter och personal. Åsikterna i detta ärende går helt isär och sjuksköterskans beskrivning stöds även av annan personal och hon tar helt avstånd från att hon

skulle ha knuffat mannen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han inte är nöjd med svaret då han inte fått någon ursäkt eller upprättelse. Ärendet avslutat.

V1301-00409-49**Fråga om sekretessbrott**

En man undrar om en vårdgivare har rätt att gå in i ett journalsystem och titta i en journal som skrivits av en annan vårdgivare utan mannens samtycke. Han har också synpunkter på att han nekats behandling.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare och från verksamhetschef. Man beklagar att behovet av att ha tillgång till alla utredningar inför ställningstagande för eventuell vård inte framgick tydligt i remissvaret. Man har relativt stor erfarenhet av patienter med neuropsykiatrisk samsjuklighet som kan ha symtom förenliga med projektet men i dagens läge saknar man tyvärr psykiatrisk kompetens för att utreda behandlings- och rehabiliteringsmöjligheter. Projektets ambition är att söka samarbete kring denna patientgrupp i framtiden med en neuropsykiatrisk mottagning. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att han skulle inkomma med genmäle. Då han senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1301-00466-44**Bemötande**

En man ringer för sin avlidna hustru. En av läkarna uppträdde synnerligen olämpligt inför makarna och sade saker som starkt upprörde båda makarna. Makens upplevelse är även att hustruns tillstånd var föremål för diskussion och att vården hade svårt att komma till beslut om behandlingsvägar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef, läkarchef och från specialistläkare. Kvinnan hade av en samlad expertis inom och utanför sjukhuset bedömts som alltför illa skadad av sin stroke för någon av de behandlingar som kunnat användas. Inblandad personal hade försökt informera anhöriga om det allvariga läget och även försökt stötta dem. Vården som gavs var palliativ. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att han skulle inkomma med genmäle. Då han senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1302-00679-52**Lång väntan med mera**

En kvinna har frågor kring senaste vårdtillfället på ett sjukhus. Hon vill veta varför hon lämnades utan uppsikt i en sjukhussäng i flera timmar i en väntsal i väntan på en behandling. Dessutom har hon frågor om vätskedrop och om komplikationer efter behandling.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från läkarchef, verksamhetschefer och från sjuksköterska på berörda enheter. Kvinnan fick ligga och vänta på mottagningen. Tillsynen har utifrån journalen sannolikt inte skett kontinuerligt eftersom remissens frågeställning var smärtstillande nervblockad, och det utifrån remiss eller vid ankomst till enheten inte fanns misstanke eller akuta tecken på andnöd, blödningar, chocktillstånd, stroke eller andra tillstånd som motiverar kontinuerlig övervakning. Kvinnan utvecklade symtom som talade för akut stroke och efter skiktröntgen konfirmerades diagnosen och hon fick behandling med initialt god effekt. Efter ett

tag försämrades hon och ny röntgen visade blödningar i det tidigare skadade området. Frågor angående vätske- och näringsbehov har besvarats. På kliniken har man uppmärksammat händelsen och analyserat om man kan förbättra rutiner i samband med begäran om interna konsultationer. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren önskat få ärendet överfört till IVO. Ärendet avslutat.

V1302-00693-44**Ej reserverad sjukresa**

En kvinna ringde och fick enligt samtalet sin sjukresa reserverad via vårdgivaren. Då hon skulle beställa resan hade taxi ingen reservation i sitt system.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som hänvisade till Sjukreseenhetens riktlinjer och angav att enheten endast kan beställa sjukresor till de patienter som har färdtjänst. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1302-00864-52**Ofullständig vård med mera**

En man har klagomål gentemot en öron- näs- och halsklinik. Mannen ville diskutera en felbehandling med ansvariga på sjukhuset. I stället för att få gehör för sitt önskemål så hänvisades anmälaren att anmäla till PaNf. När han vidhöll sitt önskemål så hotades han med att bli utslängd med hjälp av vakter. Mannen känner sig mycket kränkt av händelsen och han kan inte förstå att vården föredrar att bli anmäld i stället för att lösa patientklagomål på plats.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef, enhetschef, specialistläkare och omvårdnadsledare. Mannens samtalston var högljudd och aggressiv och personalen försökte lugna ner honom, han skrek och störde andra patienter och personal. Man försökte se till att hjälpa mannen att göra en korrekt anmälan då han ansåg att det fanns brister i vården. Han tog fram sin mobiltelefon och spelade in samtalen. Då mannen sa att han varken kunde läsa eller skriva fick han hjälp att fylla i blankett till PaN. Verksamhetschefen kan inte se att finns något kränkande i bemötandet eller att det framkommit något hot från personalens sida. På arbetsplatsträffar kommer man med anledning av ärendet och i aidentifierat skick diskutera händelse och hur man undviker hot om våld samt kränkande behandling. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1302-00865-44**Bristande vård och omvårdnad**

Anmälaren beskriver en tid på en geriatrisk klinik. Vården var inte tillfyllest och anhörig fick ta mycket ansvar för omvårdnaden. Den träning som gavs var inte tillräcklig.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från överläkare och chefsjuksköterska. Mannen som haft prostatacancer och skelettmetastaser hade vårdats på sjukhus och i efterförloppet överfördes han till enheten för några dagars mobilisering och hjälp med social planering. Man minskade något på mannens medicinering då han hade tendens till lågt blodtryck. Det var olyckligt att han delade rum med en patient som plötsligt och oförväntat blev orolig och agiterad. Detta löstes med att medpatienten omedelbart flyttades. Ansvariga har haft ett långt

samtal med anmälaren och förklarat omständigheterna. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1302-00884-44 **Bristande smärtlindring**

En kvinna föll på sitt arbete och bröt lårbenet under sin befintliga höftplastik. Även höften hoppade ur led. Ambulanssjuksköterskan kunde inte ge optimal smärtlindring och det brutna benet fixerades inte på ett bra sätt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ambulansöverläkare. Personalen har följt gällande riktlinjer för undersökning och läkemedelshantering. Man försökte smärtlindra kvinnan enligt riktlinjer men hon var svårstucken och flera nålsättningsförsök gjordes innan intravenös smärtlindring kunde ges. Tillståndet av höftluxation missbedömdes men man transporterade kvinnan till sjukhus för vidare undersökning och bedömning. Ärendet kommer i aidentifierad form att presenteras på företagets intranät för gemensamt lärande och kommer att informeras till chefläkare och övriga verksamma ambulansöverläkare inom SLL. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1302-00920-52 **Bättre tillgänglighet telefonledes**

En man önskar klaga på telefontillgängligheten vid en infektionsklinik. Han anser om man utökade telefonrådgivningen skulle vanliga akuten avlastas med sökande patienter.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef, överläkare och från läkarchef. Med de personella resurser som finns idag finns det inte möjlighet till utökad telefonrådgivning. Man arbetar med ständiga förbättringsåtgärder där telefonrådgivning är en viktig punkt för att öka patientnöjdheten. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1302-00942-54 **Nekad vård samt felaktig medicinering**

En kvinna har synpunkter på att en psykiatrisk mottagning har nästan tvångsflyttat henne till en annan mottagning. Hon har också synpunkter på att en kontaktperson inte lyssnade på henne samt en läkare som bemötte henne illa.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från överläkare. I samband med omfattande diskussion om kvinnans psykiska tillstånd, anamnes och tidigare behandlingsförsök kom man fram till att samtliga mottagningens resurser har används för att hjälpa henne. Därför skickades remiss till annan enhet. Där beklagar ansvarig att kvinnan upplevt bemötandet som otillräckligt. Verksamhetschefen bjuder gärna in familjen till möte om de så önskar. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon är missnöjd över att kvinnan inte fått återgå till sin gamla psykolog. Enligt överenskommelse ska familjen tacka ja till erbjudandet från verksamhetschefen. Ärendet avslutat.

V1302-00957-57**Långsam och bristfällig utredning**

En kvinna kallades till specialist då hon hade problem med en spiral. Hon gick på flera läkarbesök och genomgick även ett operativt ingrepp innan det på röntgen uppmärksammades att spiralen fanns utanför livmodern. Kvinnan är missnöjd eftersom hon tycker att undersökning och behandling gjordes i felaktig följd. Hade utredningen startat med en röntgenundersökning hade hon sluppit flera läkarbesök och en onödig operation.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som gav kvinnan rätt i sin kritik. En fördjupad utredning borde skett innan det första ingreppet. Det mer omfattande ingreppet hade då inte varit aktuellt. 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.

V1302-00980-44**Frågor med anledning av makes dödsfall**

En kvinna har frågor med anledning av sin makes död. Maken var svårt multisjuk och inlagd på en geriatrisk klinik. Han flyttades i ett sent palliativt stadium över till ett korttidsboende.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef som konstaterar att man på kliniken inte bedömt mannen optimalt, varken medicinskt eller ur ett helhetsperspektiv. Åtgärder har vidtagits för att stävja liknande händelser bland annat genom att planera framtida dagliga teamkonferenser och bättre kontinuitet på ansvarig överläkarnivå. Ansvarig har redogjort för det ersättningssystem som träder i kraft om en patient behöver förlängd vårdtid kopplat till medicinskt status. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hennes önskemål ska översändas till HSF för kännedom. Ärendet avslutat.

V1302-01010-44**Bristande behandling**

En hustru ifrågasätter uppföljningen av den nu avlidne makens sjukdomstillstånd. Maken hade diagnostiserats med en spridd cancer och hade röntgat det aktuella området några år tidigare. Han hade även haft förhöjda laboratorievärden som hade kunnat följas upp.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef, överläkare och bitr. klinikchef. Efter det att remiss för utredning av urinvägarna med ultraljud och datorröntgen inkom gjordes den första undersökningen en månad senare. Att väntetiderna för röntgen var långa beklagas och de beror på de resurser som fanns att tillgå. Mannens grava diagnos ställdes snabbt och ett samarbete mellan urolog och onkolog fastställde att smärtstillande medicinering och symtomlindrande strålbehandling var vad han var bäst hjälpt av i sin framskridna sjukdom. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd med svaren. Ärendet avslutat.

V1302-01041-52**Komplikation efter behandling av fraktur**

Mamma klagar på vård och behandling som hennes son fått i samband med en fraktur i ett finger. Pojken har numera inte full rörlighet i fingret.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Frakturen var inte i behov av reponering och ett tvillingförband lades. Pojken remitterades för uppföljning inom en vecka, enligt rutin. Vid anbringande av förband skall information ges att återkomma för kontroll eller byte av förband om det orsakar ökad smärta, missfärgning, generellt sitter illa eller blir kraftigt nedsmutsat. Det kan inte uteslutas att kommunikationen kring dessa principer för förbandsbyte inte har skett på tillräckligt tydligt sätt, vilket beklagas med tanke på konsekvenserna. Anmälaren som är informerad om LÖF har efter det att yttrande har översänts inte avhört. Ärendet avslutat.

V1302-01068-52**Ofullständig behandling**

En mamma skriver för sin dotters räkning som inte får rätt behandling då det inte heller finns någon diagnos ställd.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Kvinnan lider av en svårförklarlig järnbrist sedan minst 10 år. Ansvarig har full förståelse för kvinnan och hennes mors frustration över att inte ha full klarhet om bakomliggande diagnos/orsak till kronisk järnbrist. Hon har blivit bedömd på hematologen där man bland annat gjort benmärgstest och funnit att denna helt saknar järn. Kvinnan har via moderns försorg fått tid till en ny enhet som tydligen arbetar med mycket ovanliga åkommor och man ska där utreda henne vidare med avseende på om det kan finnas någon genetisk förklaring till nedsatt järnupptag. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon har för avsikt att ta en förnyad kontakt med berörd enhet. Ärendet avslutat.

V1302-01108-44**Undermålig vård**

En man lämnades utan ringklocka och gavs inte adekvat medicinering vid en infektion. Journalföringen för det aktuella tillfället är enligt anmälaren inte sanningsenlig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och grundas på journalanteckningar, avvikelserapportering och intervjuer. Orsaken till att mannen inte kunde nå larmklockan var ändring av hans läge i sängen och därmed förändring i rummet. Sjuksköterskan har gjort en skriftlig avvikelserapport om det inträffade och det har diskuterats i personalgruppen. I samband med infektionstillfället kontaktades jourhavande läkare som ordinerade prover. Dessa hann aldrig utföras då anhörig ordnade med transport till akutsjukhus. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1302-01112-58**Brister i förebyggande behandling**

En kvinna framför synpunkter på att hon inte fått adekvat behandling efter en förlossning. Kvinnan förlorade mycket blod under förlossningen och var väldigt yr, hon blev ordinerad sängläge. Efter en vecka sökte hon akut vård på grund av feber och smärtor, det konstaterades en infektion och hon blev behandlad med antibiotika. Dagen efter sökte kvinnan akut vård igen på grund av smärtor i ena benet - det konstaterades djup ventrombos. Behandlande läkare menar att kvinnan borde fått förebyggande behandling mot blodpropp. Anmälaren anser att hon blivit felaktigt behandlad genom bristande förebyggande åtgärder mot blodpropp.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare på kvinnokliniken som beklagar att patienten drabbats av komplikationer. Av yttrandena framgår händelseförloppet samt de bedömningar som gjorts. Enligt journalanteckningar var efterförloppet okomplicerat. Överläkarens bedömning är att det inte fanns skäl att under vårdtiden ge förebyggande behandling mot blodpropp, samt att behandlingen varit medicinskt korrekt. Anmälaren inkom med genmäle där hon framförde att läkarens berättelse inte stämmer samt att annan läkare på sjukhuset konstaterat att förlossningen är orsaken till hennes blodpropp. I det kompletterande yttrandet från överläkaren framgår att det inte hör till rutinerna att patienter beordras sängläge efter förlossning, hon ställer sig därför frågande inför den uppgiften. Hennes bedömning gällande den medicinska behandlingen kvarstår. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet hos förvaltningen.

V1302-01132-55**Bemötande vid en endokrinklinik**

En kvinna blev remitterad till en endokrinklinik. Kvinnan framför att hon blev mycket illa bemött av den läkare hon träffade. Läkaren som inte ansåg att hon skulle få vård där ställde frågor som inte var relevant för hennes besök där. Kvinnan ansåg besöket som mycket obehagligt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Ibland måste även obehagliga frågor ställas vid läkarbesök för att få klarhet i sjukdomshistorien. Intentionen vid varje patientbesök är att hjälpa patienten med dennes problem så även i detta fall, besöket varade i 75 minuter. Läkaren känner inte igen kvinnans beskrivning av besöket och hans uppfattning är att hon talade största delen av tiden. Hade läkaren styrt besöket skulle de ha varat högst 30-45 minuter. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1303-01160-54**Får inte ta del av journaluppgifter vid psykiatri**

En kvinna är kritisk till att hon inte har fått ta del av sina journaluppgifter samt undrar vilka som har varit in och läst dessa vid en psykiatrisk specialistmottagning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare. Det finns inga hållpunkter för att någon obehörig läst kvinnans journal och hon har inte heller nekats att få journalkopior. Efter det att yttrande har översänts har överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas.

V1303-01283-59**Kvarstående problem sex månader efter operation**

En kvinna har opererat vänster fot. Önskar svar på sju uttalade frågor rörande infektion, plötsliga smärtor, svårt att gå efter att ha suttit/sovit, kan ej gå på tå eller i högklackat, ristningar/ilningar när tårna rörs, känsla av knuta under foten vid gång samt det faktum att hon har mer ont och problem efter än före operationen. Detta är tredje operationen orsakad av samma problem, har dock inte haft/fått något av ovanstående problem efteråt tidigare.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från berörd läkare. Anmälarens frågor behandlas i tur och ordning. I stort så hänvisas de framlagda kvarstående problemen till efterverkningar av ingreppet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför att hon saknar förklaringar och bakomliggande orsaker i svaren. Anmälaren avstår dock att framföra ytterligare synpunkter i detta ärende. Ärendet avslutas.

V1303-01284-57**Otillräcklig undersökning vid luftvägsbesvär**

En kvinna med kronisk astma fick inte hjälp av husläkaren när hon fick en kraftig förkylning. Hon gav läkaren förslag på läkemedel som brukar fungera, men läkaren ville inte skriva ut den aktuella medicinen. Slutligen tvingades kvinnan åka akut till sjukhus.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som menade att kvinnans önskemål om särskilda läkemedel inte alltid kunde tillgodoses då indikation saknades. Hon beklagade att anmälaren inte var nöjd med bemötande och omhändertagande från vårdcentralens sida. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte inkommit med genmäle inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1303-01366-54**Obehöriga har varit inne i journal**

En kvinna har på logglistor som hon bett att få ut från en beroende mottagning sett att obehöriga personer samt för henne helt okända personer varit inne i hennes journal upprepade gånger.

Åtgärd: Yttrandena har inhämtats från läkare, psykolog och samordnare som förklarar anledningen till att de varit inne i hennes journal. Kvinnan har under drygt tre år varit på över 80 läkarbesök. Utifrån arbetssättet på enheten innefattande rollen samordnare hela remisshanteringen inklusive remisskonferenser och remissvar. Detta har inneburit att ett flertal administrativa åtgärder föranlett öppning av journalen. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon är missnöjd med svaren men att hon inte vill gå vidare med ärendet. Ärendet avslutat.

V1303-01404-44**Behandling**

En kvinna vårdades på ett korttidsboende och det gjordes medicinändringar utan att informera eller fråga närstående om detta. Kvinnan mådde sämre efter en tid, hon blev tungandad och fötterna svullnade så att hon inte kunde använda sina skor.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från verksamhetschef och kvalitetschef som redogjorde för de rutiner som används vid rond och kontakt med boendet. De medicinska frågor som anmälaren hade har besvarats. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1303-01406-59**Brister i behandling och organisation**

En kvinna intuberas och komplikationer uppstår. Kvinnan upprördes över händelsen och hur den kommunicerades till henne och den vårdavdelning hon efter operationen vårdades vid. Varken kvinnan eller avdelningen fick tillräcklig information, muntligen eller via journaler. Kvinnan vill veta vad i organisationen som brister och undrar om händelsen anmälts till Socialstyrelsen.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten. Man beskriver sitt ställningstagande till att inte genomföra händelseanalys. Vidare att komplikationer uppstått men hanterats helt enligt genomarbetade och kända rutiner, dock framförs att informationen i direkt samband med händelserna kunde varit bättre. Händelserna resoneras igenom vid samtal mellan patient och läkare vid senare bokad möte. Anmälaren har inte framfört något ytterligare. Ärendet avslutas.

V1303-01478-57**Bristande telefontillgänglighet till akuten**

En man åkte med ambulans till akuten och i hastigheten glömde han sin mobil hemma. Mannens hustru försökte sedan i 1 1/2 timmes tid att få kontakt med sin man via växeln på akutsjukhuset, utan att lyckas. Anmälaren framför också synpunkter på att journaldokumentation från besöket på akuten inte var färdig när han kom på återbesök tre veckor senare vilket försvårade besöket.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade de obehag som besöket på akutmottagningen gav de båda. Hon informerade om att bemanningen på medicinakuten ökats vilket innebär att personalen i större utsträckning än tidigare kan besvara inkommande telefonsamtal. Gällande diktatet så blev anmälares diktat tyvärr försenat med anledning av en eftersläpning av journaldokumentation. Åtgärder för att komma till rätta med problemet är planerade. 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.

V1303-01507-52**Komplikationer efter behandling**

En mamma till en pojke i tonåren har synpunkter på en behandling som lett till komplikationer.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistläkare på berörd enhet. Enligt dennes uppfattning finns det bara två orsaker till komplikationen. Antingen har det blivit tryck på naglarna som orsakat uppdrivning av nagelbanden alternativt att pojken har utvecklat infektioner av typ nageltrång. Inget har direkt med frakturen att göra utan är på grund av bandageringen som utfördes på barnakuten. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1303-01529-52

Felaktig diagnos, ej lyssnat till förälder

En mamma framför att läkaren på en närakut satt en felaktig diagnos gällande hennes dotters besvär med huvudvärk, kräkningar, skrikighet. Läkaren menade att barnet led av förstoppning, det visade sig att flickan hade en hjärnabscess. Hon anser att hon inte blivit lyssnad till och att läkaren riskerade hennes dotters liv.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd närakut. Hon kan inte se att läkaren brustit i bedömningen eller undersökningen av flickan. Sjukdomen är extremt ovanlig och en sådan åkomma ska/kan inte diagnostiseras på en närakut. Efter det att yttrande har översänts har modern informerats om att PaNf inte kommer längre i ärendet som dessutom är under utredning på IVO. Ärendet avslutat.

V1303-01530-44

Bristande omvårdnad

En dotter ringer och meddelar bristande omvårdnad för sin nu avlidna mor. Dottern har försökt påtala de förhållanden hon uppmärksammat men tycker inte hon fått hörsamhet för detta hos verksamhetens ledning.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Denna bemötte och besvarade de synpunkter som framkommit och beskrev de förbättringar som löpande genomförs i verksamheten. Kostundervisning och kostförbättringar har genomförts och skall fortsätta under hösten. Verksamheten hade under mammans livstid försökt att hörsamma och åtgärda de synpunkter dottern framfört. Anmälare skrev en egen kommentar att tillföra slutskrivelsen till vården och avslutar därmed ärendet vid nämnden.

V1303-01570-57

Smala och ojämna nålar ger skador vid injektion

En man har haft diabetes och gett sig själv insulin under 20 års tid. Han är missnöjd med de nya kanyler han får eftersom det blir sår och hudirritation. Han vill veta på vilka grunder det fattades beslut i landstinget att köpa in dessa nålar.

Åtgärd: Yttrande inkom från handläggare på hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Hon menar att det är mycket viktigt att återkoppla avvikelser till ordinerande läkare då problemen kan bero på nålar med materialfel. Anmälaren har god kontakt med läkare på diabetesenheten och framför kritiken vid varje besök. Anmälaren önskar nu avsluta ärendet med kommentar om hans stora besvär.

V1303-01574-59**Utdragen utredning och inget besked om provsvar**

En kvinna som fått hastigt försämrad syn är patient på ögon- och neurologklinik. Kvinnan finner det trööstlöst med den utdragna process som varit för att utreda orsaker till försämringen och har efterfrågat svar på den senaste undersökningen. Vid kontakt uppgav röntgenavdelningen att kvinnans fall inte var prioriterat från den beställande neurologen. Därför saknades information och plan för när hon kunde få besked av något slag.

Åtgärd: Yttranden har inkommit från berörda i verksamheten, som beskriver omfattande kontakter och utredningsinsatser i syfte att diagnostisera och behandla. Vidare att man har förståelse och medkänsla för patientens upplevelse av den sammantagna situationen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och väljer att framföra att det kunde formulerats på annat sätt då det är svårt att förstå ett yttrande med så mycket medicinska termer. Ärendet avslutas.

V1303-01587-49**Om journalföring, patientsäkerhet, tillgänglighet**

Anmälaren har tillskrivit akutsjukhuset med kopia för kännedom till patientnämndens förvaltning. Anmälaren berör bland annat journalföring, patientsäkerhet och frågor om tillgänglighet.

Åtgärd: Anmälaren har fått information om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har dock inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1303-01590-52**Bristande empati**

En kvinna skulle genomgå en abort och aktuell dag så leddes hon till operationssalen och lämnades ensam där trots att hon var mycket ledsen och grät. Dessutom undrar hon om det verkligen är korrekt att lämna en patient i ytterkläder i en operationssal med tanke på hygien.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Naturligtvis ska man inte behöva sitta skräckslagen och ensam med ytterkläderna på i en operationssal. Efter operationen vilar patienten på avsedd plats men tyvärr utan någon sköterska eller läkare vid sidan om. All berörd personal har informerats om kritiken angående bemötande och upplevelsen av vistelsen på enheten. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1303-01591-52**Synpunkter på bemötande**

En kvinna upplevde att hon blev övertalat till att göra abort och anser att läkare hon mötte uppträdde otillbörligt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare. Enheten har övergått till annan regi och berörd läkare är inte längre aktiv i verksamheten. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1304-01633-52
Bristande bemötande

En kvinna och hennes barn sökte vård på en vårdcentral. De fick träffa en kvinnlig läkare som var oempatisk. Läkaren ville heller inte medverka till att utforma ett intyg. Kvinnan vill ha en ursäkt för läkarens bristande bemötande.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Berörd läkare är för närvarande inte i tjänst. Ansvarig har varit i kontakt med kvinnan då hon framförde önskemål om intyg till Försäkringskassan för besöket dagen innan och dessutom information om vilka utredningar som var planerade för henne. Ansvarig lovade framföra detta till berörd läkare vilket gjordes samma dag. Att läkaren senare inte hörde av sig till kvinnan beklagas. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1304-01670-52
Bristande information

En kvinna blev remitterad till en hudspecialist för att ta bort ett födelsemärke som vuxit snabbt. Märket satt i ansiktet. När kvinnan var hos läkaren så fick hon veta att detta var ett skönhetsingrepp och att hon skulle få betala detta med privat taxa. Kvinnan var mycket orolig för födelsemärket och gick därför med på villkoret att betala ingreppet ur egen ficka men hon känner sig nu lurad och vill ha pengarna åter.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig på berörd enhet. Bedömningsbesök av prickar omfattas av landstingets avgifter. Om resultatet visar att det är ofarligt gäller inte landstingsavgiften då det inte rör sig om sjukvård, utan en ren skönhetsåtgärd. Kvinnan informerades om detta och var fullt medveten om att hon skulle behöva betala 950 kr för borttagandet. Normalt bokar man inte in åtgärden samma dag som bedömningsbesöket sker. I aktuellt ärende gjorde läkaren ett undantag för att hjälpa kvinnan då hon hade lång resväg. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon känner sig lurad då hon anser att läkaren utnyttjade hennes oro och beroendeställning. Överenskommelse har ingåtts om att ärendet avslutas.

V1304-01682-44
Bristande kommunikation

En make beskriver hur information förmedlades till familjen i samband med att hans hustru råkat ut för en olyckshändelse. Man meddelade inte att kvinnan skulle opereras för en fraktur och meddelade på flerbäddssal vid rond att återupplivning vid hjärtstopp inte skulle tillämpas.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare och från bitr. överläkare som beklagar upplevelsen. Då kvinnan var mycket sjuk fattades beslut av läkare och information gavs till anhöriga om att man inte skulle återuppliva henne vid ett eventuellt hjärtstillestånd. Kopia av anmälares skrivelse har skickats till samtliga berörda läkare. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1304-01689-52**Bristande administration med mera**

En man avled hastigt och hustrun hade avtalat med en läkare om mannens obduktion som inte blev av. Dessutom missade vården att skicka dödsfallsintyget. Hustrun vill på detta sätt påtala bristerna så att inte någon annan ska behöva råka ut för samma situation som hon har gjort när hon nu har många obesvarade frågor om makens död som ej kan besvaras då han nu är kremerad.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd ST-läkare nsom kontaktat både hustrun och sonen med anledning av det inträffade. Läkarens åsikt är att detta ärende visar på bristande och oklara rutiner gällande avlidna patienter på akuten, särskilt jourtid. Nu finns möjlighet att skicka patologremiss elektroniskt. En annan fråga är vem som ska skicka dödsbeviset. På avdelning är det sekreterare som sköter detta, på akuten är det oklart vem som gör det. Läkaren har efter det inträffade börjat skicka dödsbevisen själv, skickat obduktionsremissen elektroniskt och ringt till patologen för att få bekräftelse att den gått fram. Hon har även erbjudit sig att som förbättringsarbete inom sin ST på kliniken se över rutinerna vid dödsfall på akuten och föreslå förbättringar för att liknande tragiska händelse aldrig ska upprepas. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1304-01692-52**Nekats besök**

En ung kvinna och hennes mamma vill veta varför sjukhuset har returnerat fyra stycken remisser och därmed inte velat ta över det medicinska ansvaret för den unga kvinnan.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Av journalhandlingar framgår det att kvinnan var aktuell för ca fem år sedan via remiss från hennes dåvarande läkare på barnläkarmottagning och även med anledning av remiss från gastroklinik. Dessa remisser gällde olika frågeställningar kring sänkt järnvärde. Eftersom hon hade en regelbunden läkarkontakt så var remisserna endast konsulterande. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1304-01695-53**Bristande information, nekad tolk**

En kvinna som vårdades vid kvinnoklinik vid ett akutsjukhus klagar på att hon fick bristande information och nekades tolk trots att hon bad om det.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från överläkare. Det står tydligt i journal att besök med tolk skulle planerats in men ungefär samtidigt fick enheten besked om att kvinnan hade fått planerad tid till annat sjukhus och besöket bokades aldrig. Orsaken beror på bristande intern kommunikation. Rutinmässigt använder man sig av tolk vid behov men i vissa situationer misslyckas även det på grund av bristande tillgänglighet. Detta har föranlett att rutiner tydliggjorts för alla hur kommunikation kring provsvar ska ske i allmänhet och PAD svar i synnerhet. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon önskar gå vidare med ärendet till LÖF och IVO. Ärendet avslutat.

V1304-01707-62**Svårt att boka tid till husläkare**

En kvinna har synpunkter på bristande telefontillgänglighet och svårigheter att boka läkartid vid en vårdcentral. Kvinnan har vistats utomlands och där fått en infektion som hon fått rekommendation att följa upp direkt vid hemkomsten. Hon har sedan försökt boka en läkartid under flera veckor.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen på vårdcentralen som förklarar svårigheten att få ett läkarbesök med semestrar och sjukdom bland personalen under perioden. Man har sedan en tid genomfört förbättringar i telefonsystemet och ändrat sina rutiner. Efter det att yttrandet översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutas.

V1304-01717-44**Bristande provtagning**

En kvinna skriver angående sin avlidne man. Kvinnan undrar varför inte vårdcentralen tagit mer prover för att följa upp tidigare förhöjda värden. Eventuellt hade han på så sätt kunnat få en tidigare diagnos.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Denne redogjorde en noggrann genomgång av mannens besök på enheten under de tre senaste åren. Under den perioden fanns inget som indikerade den allvarliga sjukdom som senare uppdagades. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1304-01718-44**Fördröjd behandling**

En kvinna skriver för sin nu avlidne make. Maken skulle inleda en cancerbehandling och hustrun upplevde att behandlingen fördröjdes.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvariga på berörd enhet. De beskriver den utredning som gjorts och de bedömningar som låg till grund för behandlingen. Ingenting i utredningen tydde på att diagnosen försenats eller att tidigare insatt behandling kunnat påverka förloppet. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1304-01719-44**Bristande informationsöverföring**

En kvinna skriver för sin avlidne man. Maken var ryggopererad och hustrun upplevde att personalen vid överflyttningen till en geriatrisk klinik inte var informerad om hans operation. Maken hade mycket ont efter operationen och personalens handlag upplevdes som okänsligt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. All personal var väl informerad om mannens ryggoperation och att han själv gick med rollator. På grund av det medicinska tillståndet var man återhållsam med näring via dropp, han hade inga tecken på undernäring och fick energirik kost som kompensation för nedsatt aptit. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon varit på möte på enheten och att hon var mycket nöjd med den kontakten. Ärendet avslutat.

V1304-01753-62**Får inte komma till önskad enhet**

En kvinna går på en klinik på ett akutsjukhus, men önskar få komma till en annan klinik på sjukhuset som behandlar samma sak, då hon är missnöjd med sin läkare avseende behandling och bemötande. Hon nekade dock detta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid kliniken, som bedömer att kvinnan kan få den vård hon behöver på sin vårdcentral. Anmälaren var inte nöjd med svaret och planerade att inkomma med ett genmäle. Efter en tid beviljades dock kvinnan att byta till den önskade kliniken. Kvinnan var nöjd med detta och ärendet avslutas därmed.

V1304-01805-54**Önskar få en omfattande neuropsykiatrisk utredning**

En kvinna är kritisk till att en psykiatrisk öppenvårdsmottagning inte gjort en mer omfattande neuropsykiatrisk utredning gällande hennes partner. Paret misstänker att mannen har ytterligare neuropsykiatriska besvär och därför vill att mottagningen remitterar honom till en specialist utredningsenhet. Mottagningen har nekade detta och hänvisat till resursbristen. Mottagningen har dessutom hänvisat mannen till en annan mottagning med motiveringen att han inte längre är folkbokförd i stadsdelen. Paret åberopar valfrihetsprincipen och har även synpunkter på personalens bemötande.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef som beklagar att anmälaren kände sig illa bemött när hon fick förklarat för sig vad som gäller för valfrihet och vårdgaranti. Remiss är på patientens begäran skickad till specialistenhet och kontakten med berörd mottagning är avslutad. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1304-01836-49**Saknar information i remissvar**

Anmälaren uppger att primärvården har remitterat närstående till akutsjukhus på grund av hudåkomma. Patienten kommer inte att få behandling vid akutsjukhuset. Anmälaren saknar information om varför patienten inte får behandling vid akutsjukhuset.

Åtgärd: Anmälaren har fått information om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har dock inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1304-01878-53**Bristande utredning, diagnos missades.**

En kvinna sökte husläkare upprepade gånger för smärtor i buken. Hon utreddes och remitterades även till akutsjukhus men därifrån skickades hon hem med beskedet att allt var bra. Efter 10 månader hittades en tumör som opererades. Kvinnan ifrågasätter att det måste dröja så länge innan hon fick rätt diagnos och behandling.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från läkare på vårdcentral som haft kvinnan som patient i tre år. Första kontakten angående hennes buksmärtor var när hon var insatt i tidboken som telefonsamtal. När läkaren ringde upp kvinnan var hon på akuten, likadant dagen därpå. Då kvinnan sökte läkaren en månad senare berättade hon att hon haft buksmärtor i ca 2-3 månader, men hon hade inga besvär vid besöket. Två månader senare var hon åter för buksmärtor och läkaren beställde prover och remiss skickade senare till sjukhus för bedömning. Anmälaren informerades om IVO och LÖF. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1304-01880-62

Bristande behandling och sen diagnos

En man har synpunkter på bristande behandling och sen diagnos gällande hans mor som lidit av långvarig förstoppning och efter lång tid diagnostiserats och opererats för cancer.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då mannen inte återkommit med någon skriftlig anmälan avslutas ärendet.

V1304-01882-54

Oro inför utsättning av läkemedel

En kvinna med ADHD-diagnos är mycket orolig eftersom hennes psykiater nu vill sätta ut läkemedel som kvinnan anser sig behöva. Hon anser att läkaren inte har någon förståelse för hennes livssituation och vill därför byta till en annan läkare. Hon har kontaktat ansvariga på mottagningen dock utan resultat.

Åtgärd: Yttrande har inhämtas från enhetschef och från överläkare. Den förstnämnde beklagar att kvinnan inte blivit kontaktad fastän hon lämnat meddelande på telefonsvarare. Läkarens bedömning var att det var olämpligt att kvinnan hade många olika typer av bensodiazepinpreparat och doserna. Uppfattningen är att dessa läkemedel måste trappas ut. Vid kontakt med kvinnans föregående läkare på beroendemottagning och på vårdcentral är de överens om att kvinnan behöver hjälp med uttrappning av läkemedlen. Läkarkollegor har varit överens om att det inte finns tillräckligt skäl för att kvinna ska få byta läkare inom enheten. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren informerats om att förvaltningen inte kan påverka den medicinska bedömningen. Ärendet avslutat.

V1304-01908-49

Illa bemött

När anmälaren bad om kopia på journalen bemöttes hon illa av läkaren, som enligt anmälaren slog i bordet, skrek och rusade ut ur rummet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Kvinnan har gått hos läkaren under de senaste 10 åren. Vid aktuellt besök planerades genomgång av röntgensvar och insättning av adekvat medicinering. Medföljande tolk verkade ny och inte förtrogen med de rutiner som råder vid ett läkarbesök. Kvinnan satt tyst och fåordig och läkaren kände att patienten inte fick komma till tals. Tolken som var desto mer värtalig, krävande och aggressiv i sin kontakt med läkaren krävde originalsåret av röntgenutlåtande. Hon verkade inte känna till begreppen blankett, intyg respektive remiss utan blandade ihop dessa. Kvinnan fick med sig kopia av röntgensvaret och

remiss till vårdcentralen och hon är välkommen tillbaka med en annan mer erfaren tolk. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer där det framgår att hon inte är nöjd med svaren. Ärendet avslutat.

V1304-01912-49**Bristande uppföljning, dåligt bemötande**

Anmälaren opererades vid kirurgisk klinik. På grund av bristande uppföljning tillkom komplikationer, dålig läkning, enligt anmälaren. Bemötandet var illa och anmälaren uppfattade att det var fråga om diskriminering på etnisk grund. Vårdgivaren missbedömde behovet av sjukskrivning och sjukresa.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Man har inget minne av kvinnan förutom journalanteckningarna och ingreppet var rutinmässigt. Hon kom inte på återbesök utan stygnen togs bort på vårdcentral. Ansvarig tillbakavisar att det fällts rasistiska kommentarer. På kliniken behandlar man årligen 500-6000 patienter med utomeuropeisk härkomst och man har aldrig kritiserats varför man anser att påståendet helt saknar validitet. Man följer den föreskrivna restriktiviteten och noggrann provning innan sjukresa beviljas. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som bifogas avslutsskrivelsen. Hon har även meddelat att hon önskar gå vidare med ärendet till IVO. Ärendet avslutat.

V1304-01934-54**Har nekats vård då psykiatrisk verksamhet upphört**

En man fick genomgå en för honom svår och krävande utredning för att visa om han uppfyllde kriterier för en specialistbehandling vid en psykiatrisk enhet. Han uppfyllde kriterierna men fick beskedet att verksamheten hade upphört. Ingen hörde av sig mer till honom. Nu kräver han en ursäkt samt att bli remitterad för behandling till en annan psykiatrisk enhet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef som beklagar att beskedet om omedelbart intagningsstopp drabbade anmälaren på ett synnerligen beklagligt vis. Så snart beslutet om intagningsstopp var fastställt kontaktades behandlingsansvarig som ombads meddela beslutet till mannen. Endast de patienter som hade påbörjat behandling skulle erbjudas att fullfölja den. Rekommendationen är ett möte mellan mannen, hans behandlare, på psykiatrisk vårdenhet och aktuell enhet anordnas snarast. Detta för att stödja en bedömning av alternativ till den inställda behandlingen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1304-01939-53**Bristande bemötande av läkare**

En kvinna beskriver att hon och hennes partner vid ett läkarbesök fick ett bristande bemötande av en läkare. Läkaren hade ett förslag till åtgärd för parets barnlöshet. När kvinnan var lite tveksam och ställde frågor var läkaren otrevlig och ansåg att det inte var läkarens problem.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Bedömningen var att möjligheterna till spontan graviditet var mycket små efter mer än två års försök varför paret rekommenderades assisterad befruktning. Kvinnan ville inte göra IVF av rädsla att gå upp i vikt. Paret informerades om att det inte fanns någon annan

behandling av mannen som kunde förbättra deras möjlighet till spontan graviditet. Att läkaren skulle ha varit aggressiv stämmer inte. Han kan förstå frustrationen över att det alternativet som rekommenderades inte var det som paret förväntat sig vid besöket. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1304-01944-54

Mottagning läst journal på en icke aktuell patient

En kvinna anser att en rättspsykiatrisk mottagning har varit inne i hennes journal utan att ha någon anledning till det. Kvinnan har inte varit aktuell vid mottagningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Denne kan med anledning av det material som finns i journalen se att det finns tre noteringar inskrivna av sekreterare. Alla tre anteckningarna är korta och gäller remiss från Frivården, makulering av den remisen samt förklaring till journalöppnandet i samband med begäran om kontroll i samband med remisshantering av ett föreskriftsärende enligt dem. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon önskar begära skadestånd. Överenskommelse har ingåtts om att ärendet avslutas.

V1304-01988-53

Missad diagnos

En kvinna sökte vård vid en akutmottagning upprepade gånger. Varje gång blev hon hemskickad med beskedet att allt var bra trots att hon hade så ont att hon varken kunde äta eller sova. Efter tio månader hittades en tumör men kvinnan ifrågasätter varför det tog så lång tid innan rätt diagnos ställdes.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som är specialist i kirurgi vet att buksmärta är ett tämligen ovanligt symptom vid cancer i tjock-och ändtarmen. Det vanligaste är anemi alternativt förändrade avföringsvanor. Det sistnämnda förelåg vid ett av besöken och skulle således ha utretts betydligt med skyndsamt. Symtomen som kvinna hade då hon initialt sökte var inte av någon allvarande karaktär. Proverna var utan anmärkning och lämpligen skulle kvinnan redan då tagits om hand av primärvården. Anmälaren informerad om IVO och LÖF. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1304-01989-52

Bristande bemötande och hygien

En mamma till en pojke har synpunkter på en laboratoriepersonals bemötande och agerande. Pojken skulle lämna blodprov. Laboratoriepersonalen desinficerade inte händerna inför provtagningen och var dessutom otrevlig när mamman påpekade detta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från driftchef och från berörd personal. Enheten har som rutin att låta kollega ta över provtagningen om provtagare/patient inte känner sig bekväm med situationen. Tyvärr gjordes inte det vid aktuellt tillfälle. Modern upplevdes ha ett stort kontrollbehov och detta ledde till att mesta fokuset och uppmärksamheten hamnade på henne i stället för på pojken. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon skulle inkomma med genmäle. Då hon senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1304-02000-55**Ej upplyst om vårdgarantin**

En kvinna som skulle höftopereras fick besked om att väntetiden var cirka sex månader lång. Kvinnan som hade svår värk försökte tala med sin läkare om att få en operation tidigare. Kvinnan är mycket missnöjd med att hon inte fått information om att hon kan vända sig till vårdgarantikansliet för att få en operation utförd inom ramen för vårdgarantin. Kvinnan brevväxlar själv med kliniken och önskar få besked om gällande regelverk.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från HSF. I svaret som berört sjukhus lämnat omtalar de att man rutinmässigt upplyser patienter om vårdgarantin och ger numret till landstingets vårdgarantikansli i de fall där patienten inte vill vänta mer än 90 dagar. Sjukhuset har därför avvisar kvinnans ersättningsanspråk. HSF anser inte att förvaltningen är skyldig för kvinnans vårdkostnader varken på sjukhus eller för rehabiliteringen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1304-02042-57**Förlorat legitimation vid ambulanstransport**

En kvinna hör av sig angående att hennes sambo blivit av med sin legitimation i samband med en ambulansfärd, då ambulanspersonal hanterade mannens legitimation.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade att man trots genomsökning i ambulansen och intervju med samtlig personal som var inblandad i transporten inte kunnat återfinna id-handlingarna. Då anmälaren och hennes sambo efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att de accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1304-02108-62**Lång väntetid till operation och dåligt bemötande**

En kvinna har haft tid inbokad för gynekologisk operation i slutet av maj (inom vårdgarantins gräns). Operationen har dock skjutits upp till mitten av juni, då vårdgarantins gräns har passerats. I samband med försök att ändra tid har kvinnan bemötts på ett otrevligt sätt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid berörd klinik på sjukhuset. Man beklagar djupt patientens upplevelse av bemötandet och planeringen inför operationen. Kvinnan fick till slut en tid för operation i maj och man har på kliniken tagit upp vårdgarantireglerna och vikten av ett gott bemötande. Efter att yttrandet översänts har anmälaren inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1304-02109-54**Synpunkter på diagnos och bemötande**

En man med tvångsvård enligt ett LPT-beslut har synpunkter på sin diagnos och vill bli friskförklarad vid en psykiatrisk avdelning. Han kräver en ny utredning. Han anser att en läkare vid avdelningen har straffat honom genom att ge en injektion på grund av att han var försenad efter en dagspermission. Läkaren är enligt honom kall

och empatilös och har en religiös konflikt med honom. Läkaren vägrar diskutera med honom och kräver att han endast lyder order. Han har även synpunkter på att personalen vid psykiatrisk avdelning har varit inkompetenta då man har misslyckats att ta ett blodprov på honom fyra gånger. Han behöver omvårdnad i form av psykologsamtal i stället för medicinering.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från t f överläkare. Utredning angående friskförklaring kommer att kunna göras i öppenvården om mannen så önskar. Detta har framförts till honom och han har accepterat det. Mannen har efter det att skrivelsen inkommit till förvaltningen accepterat erbjuden medicinering. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer. Han har ombetts ta kontakt med förvaltningen för samtal om han önskar ytterligare svar från vården. Då han senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1304-02120-62 **Bristande telefontillgänglighet**

En kvinna har synpunkter på en vårdcentralers telefonsystem. Hon kommer inte fram på telefon. Kvinnan följer instruktionerna och trycker in sitt telefonnummer men ingen ringer upp.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen, som beklagar att de brustit i sin telefontillgänglighet. Vårdcentralen har själva uppmärksammat brister i telefonsystemet och vidtagit ett antal åtgärder för att förbättra telefontillgängligheten. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon är nöjd med svaret och avslutar ärendet.

V1304-02123-54 **Felaktig diagnos samt hantering av journal**

En kvinna blev förvånad över att en läkare vid en psykiatrisk mottagning sa att hon hade fel på sin personlighet. Hon fick hämta sin journal vid mottagningen utan att behöva visa ID-kort. Läkaren har trots påminnelser inte kontaktat henne.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef. Kvinnan remitterades till enheten efter att ha fått två utredningssamtal hos psykolog, fem besök hos läkare samt ett flertal sessioner KBT hos psykolog. Under tiden hon varit i kontakt med enheten har hon träffat läkare och psykolog utan nämnvärd förbättring. Sannolikt har hon en samsjuklighet med personlighetsstörning och hon bör erbjudas annan typ av terapi. Remiss har utfärdats med beskrivning av hennes problematik och vilka insatser som är aktuella så att hon får en adekvat behandling. Den som lämnade ut journalkopiorna var ny timanställd som fått fel instruktioner av den mer vana receptionisten. Rutinerna har nu skärpts. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon skulle inkomma med genmäle. Då hon senare inte avhörts inom avtalad tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1305-02168-62 **Svårt att få kontakt och att få besökstid**

En kvinna kontaktade vårdcentralen på telefon och fick en tid då någon skulle återkomma. Kvinnan blev dock inte uppringd som utlovat. När kvinnan väl kom i

kontakt med vårdcentralen fick hon ingen tid, och meddelades att hon kunde få tid hos läkare om tidigast tre veckor. En läkare skulle återkomma med besökstid skriftligen. Kvinnan har ännu inte fått besked om besökstid. Kvinnan har också allmänna synpunkter på vården, husläkarsystemet och svårigheterna att få hjälp med mer än en diagnos åt gången vid läkarbesök.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen, som bekräftar att det förekommit störningar i uppringningssystemet. Att läkarna själva bokar in sina patienter uppges vara ett missförstånd. Verksamhetschefen tackade för att man fått ta del av patientens synpunkter. Då anmälaren inte hörts av efter att hon tagit del av yttrandet utgår förvaltningen från att hon är nöjd med svaret och avslutar ärendet.

V1305-02171-62 **Bristande hygien på närakut**

En man uppsökte närakut för en sårskada och har synpunkter på bristande hygien. En läkare som undersökte såret varken tvättade eller spritade händerna eller använde handskar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från biträdande verksamhetschef vid närakuten, som beklagar om den berörda läkaren har brösttit i hygienrutinen. Man har uppmanat läkaren att vara noggrann framöver och man kommer att arbeta ännu bättre med sina hygienrutiner och information kring dessa till personalen. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet, varför förvaltningen utgår från att han är nöjd med svaret och avslutar ärendet.

V1305-02183-57 **Bristande utredning och diagnostik**

En man gick under flera års tid till husläkaren med sina nackbesvär. Till slut fick han så ont att han vände sig till en ortopedkirurg som opererade diskbråck. Enligt ortopediden borde han opererats tidigare eftersom det nu finns risk för kvarstående besvär. Mannen menade att hans husläkare borde remitterat honom till ortoped i ett tidigare skede.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschef och patientansvarig läkare. Läkaren menade att han mycket tydligt minns att han och anmälaren diskuterade eventuell remiss till ortoped och operation, men tyvärr finns inte denna information dokumenterad i anmälaren journal. Verksamhetschefen har i läkargruppen lyft vikten av noggrannhet i journaldokumentation. Anmälaren menar att han aldrig diskuterat remiss till ortoped med husläkaren, han önskar nu att ärendet avslutas.

V1305-02197-62 **Nonchalans, fördröjd operation, resultat**

En kvinna bröt benet, vilket man från början gipsade. Efter en och en halv vecka insåg man att operation krävdes. Kvinnan opererades men har inte blivit bra i benet, utan har nervsmärtor, måste ta smärtstillande och gå på smärtklinik. Kvinnan anser att hennes fall inledningsvis inte togs på allvar, att det rådde stor oklarhet i hur hon skulle behandlas och att hon bollades fram och tillbaka. Hon är missnöjd med tiden som förlöpte innan hon opererades.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från en överläkare vid berörd klinik på sjukhuset, som lämnat en redogörelse över hur patienten behandlats. Anmälaren har därefter inkommit med ett genmäle, då hon inte var nöjd med svaret. Därefter inkom kompletterande yttrande från sektionschefen vid kliniken, som redogjorde för den behandling patienten genomgått och konstaterade att det faktum att operationen dröjde några dagar inte har påverkat det medicinska förloppet eller bidragit till de komplikationer som uppstått. Anmälaren har därefter påpekat att man i svaret från sjukhuset inte berört synpunkterna på hur hennes fall hanterades från början och att hon upplevde att hennes besvär inledningsvis inte togs på allvar. Dessa synpunkter tas upp i avslutsbrevet till vården. Ärendet avslutas.

V1305-02219-59

Bristande undersökning och felaktig information

En kvinna sökte en akutmottagning med ett skärsår och oroades över att en sena skadats. Kvinnan informerades om att det inte var fallet då hon kunde öppna och stänga handen, samt att inget gjordes efter att högst sex timmar passerat. När så skedde övervägde kvinnan att lämna mottagningen då ingen tvättat eller undersökt såret närmare. Kvinnan lämnade mottagningen med besked om att skärsåret skulle läka självt. Enligt en sjuksköterska skulle en avvikelse skrivas eftersom de sex timmarna passerat. Efter ett par veckor konstaterade handkirurg en nervskada och kvinnan opererades efter ytterligare två veckor. Kvinnan har synpunkter på att hon inte kan få tillbaka patientavgiften, att hon fick felaktig information och att ingen avvikelse skrivits.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från ansvariga som tackar för beskrivningen av det inträffade som nu har avvikelserapporterats. Avvikelsen och ärendet har lett till att brister påtalats för berörda för förbättring samt översyn av prioriteringsrutiner för att undvika att liknande situationer uppstår i framtiden. Anmälaren har inte framfört något ytterligare. Ärendet avslutas.

V1305-02242-28

Synpunkter på bemötande och avgifter

En man har synpunkter på avgiften för tandvård och även på bemötandet av tandläkaren. Sist han besökte tandvården skrek tandläkaren åt honom och därefter har han tappat förtroende för tandvården.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef. Den tandläkare som mannen träffat vid samtliga tillfällen har slutat inom Folktandvården. Enligt journal finns inget som antyder några problem i samband med behandlingarna. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hans önskemål bifogas avslutsskrivesen. Ärendet avslutat.

V1305-02263-59

Sår läkte ej och ledde till amputation

En kvinna hade sår som lades om vid vårdcentralen. Såren läkte ej. Efter tre månader besökte kvinnan ett akutsjukhus för rensning av kärlen. Ytterligare tre månader senare genomfördes ingreppet. Flera besök krävdes då såren inte läkte och benet värkte. Kvinnan amputerades en gång under knät, såren läkte inte och en andra amputation över knät gjordes. Kvinnan är besviken på vårdcentralen som inte

gjorde mer än att lägga om såren gång på gång, trots att de blev större och djupare och luktade illa.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som redogör för vården med bedömningar och vidtagna åtgärder från deras sida, bland annat utredning som inleds då såren inte läkt efter två månader. Man beklagar utgången och nämner väntetider till annan vårdgivare som en del av förloppet. Anmälaren har inte framfört något ytterligare. Ärendet avslutas.

V1305-02267-49

Kände sig särbehandlad

Anmälaren anser att närstående blev särbehandlad på akutsjukhus utifrån tidigare uppgifter om att patienten haft missbruksproblem. Bland annat blev patienten inte tillräckligt undersökt och därför fick patienten försenad behandling avseende sin skadade fot, som senare undersökning visade sig vara bruten. Inte heller uppmärksammade vården blodproppar i den andra foten. Trots att patientens journal visade på ett par andra diagnoser uppehöll sig läkaren i sina samtal och i sina undersökningar vid det tidigare alkoholmissbruket.

Åtgärd: Yttrandena har inhämtats från specialistläkare ST-läkare, vårdenhetschef och vård-kvalitetsutvecklare. Mannen inkom på remiss då han haft någon typ av krampanfall vid tre tillfällen senaste dygnet och han sa att han inte hade några smärtor. Efter krampanfall tillhör det sedvanlig undersökning att orienteringsgrad tillfrågas även om det i journal står nämnt att patienten har minnesbesvär/demens. Det är även brukligt att fråga om alkohol-och droganamnes. På avdelningen undersöktes mannens rygg och ben då han påtalat värk när han gick. Ena foten var svullen och ömmade och röntgen beställdes. Det andra benet fanns ingen anledning att undersöka då det inte var svullet eller specifikt ömt. Läkaren har inte uppfattat mannen som alkoholmissbrukare eller särbehandlat honom utifrån journaluppgifter om tidigare hög alkoholkonsumtion. Det är mycket beklagligt att fotledsfrakturen inte uppmärksammades omgående. Det fanns inledningsvis inga tecken på att han brutit något. Hans ryggsmärtor var mest framträdande och först när han behövde belasta sin fot upptäcktes att han hade svårigheter att röra sig. Med anledning av ärendet kommer man att arbeta vidare med värdegrund, förbättra rutiner vid undersökning och dokumentation av patients hudkostym och av smärta. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1305-02269-57

SOS Alarm sände ingen ambulans

En man kontaktade SOS Alarm, men de sände ingen ambulans.

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

V1305-02275-54

Mediciner har försvunnit vid psykiatrisk mottagn

En man anser att hans mediciner mot neuropsykiatriska besvär som förvarades vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning har försvunnit.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare och ledningsansvarig överläkare som beklagar det besvär som anmälaren haft. Avvikelsesrapport har

gjorts och ärendet utreds. Polismyndigheten har beslutat lägga ner förundersökningen då vidtagna åtgärder inte har lett till att någon kan misstänkas för brott. Ärendet har lett till att man gått igenom rutiner i samband med medicinleverans, förvaring och utlämnande till patient. På mottagningen har man infört en ny rutin med personliga narkotikajournaler för alla patienter som hämtar mediciner där. Efter det att yttrandena har översänts har en överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas.

V1305-02290-59

Bristande utredning, missad diagnos

En kvinna sökte akutsjukhus för en fotskada. Ett sår syddes men ingen röntgen gjordes. Såret läkte men smärta kvarstod och kvinnan sökte igen och fick antiinflammatorisk medicin och besked om att återkomma för röntgen efter en vecka, om det ej blivit bättre. Röntgen visade ett brutet ben som låg fel. Läkare bedömde då att ny röntgen och tid hos ortoped skulle ske efter tre veckor. Kvinnan undrar varför inte röntgen genomfördes vid första tillfället. Vidare varför man skulle vänta med undersökning och att rätta till felställningen, eftersom det troligen hade givit ett bättre resultat med mindre besvär.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten som bedömer att en röntgen borde ha gjorts vid första tillfället för att kunna informera patienten om skadans art. Behandlingen hade dock inte varit annorlunda. Anmälaren har inte framfört något ytterligare. Ärendet avslutas.

V1305-02329-58

Läkare vill inte utreda smärtbesvär

En kvinna framför synpunkter och oro över att läkare på vårdcentralen inte vill utreda hennes smärtbesvär.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare som beklagar patientens upplevelse. Av yttrandet framgår att läkaren kontaktat anmälaren per telefon och överenskommit om ett personligt möte. Läkaren önskar på detta sätt minska risken för ytterligare kommunikationsmissar. I yttrandet framkommer även att i det aktuella fallet har akutsjukvården gett patienten muntlig information om vad hon som ansvarig läkare på vårdcentralen ska göra eller utreda, något som inte är bra. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, önskar bemöta yttrandet. Då inget genmäle inkommit, avslutas ärendet i befintligt skick.

V1305-02331-52

Diverse synpunkter på behandling

En kvinna som opererats har synpunkter på att man inte gjorde operationen på rätt sätt på grund av att instrument saknades.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd specialistläkare. Kvinnan hade remitterats för borttagande av en polyp. Under försöken att vidga livmodertappen skapades en så kallad falsk gång. Kvinnan rekommenderas att vid framtida eventuell operation av polypen bör man använda ett smalare instrument för att optimera operationsbetingelserna. Detta instrument saknas på aktuell enhet. Orsaken till att operationen inte kunde genomföras var uppkomsten av en falsk gång och inte att det sakades instrument. Läkaren som bedömer återupprepningsrisken som stor för en ny perforation har bokat in en tid med kvinnan för klargörande och

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

V1305-02347-44 **Bristande behandling**

En kvinna beskriver sin mors läkarbehandling på det vård- och omsorgsboende hon bor på. Dottern har fått påpeka felaktigheter vid flera tillfällen avseende sättet att medicinera mamman.

Åtgärd: Yttrande gavs av ansvarig geriatriker. Denna redogjorde för de medicinska insatser som gjorts för mamman under den tid geriatrikern varit ansvarig. På grund av mammans allmäntillstånd och överkänslighet fanns det svårigheter rent praktiskt att utföra provtagningar och att medicinera adekvat. Anmälaren meddelar att hon tagit del av yttrandet och att hon nu väljer att avsluta ärendet.

V1305-02352-54 **Inte överens med bedömning**

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

Åtgärd: Ärendet har enligt anmälarens önskemål översänts för kännedom till berörd enhet varefter ärendet avslutats.

V1305-02379-49 **Blir nekad sjukhusplats**

Patienten är allvarligt hjärnskadad och ligger på sjukhus i södra Sverige. Enligt anmälaren är patienten numera folkbokförd i Stockholm. Enligt anmälaren vägrar dock akutsjukhuset i Stockholm att ta emot patienten utifrån att den nya folkbokföringsadressen är så pass ny.

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

V1305-02381-57 **Får inte ut journal från förlossning**

En kvinna fick ett sent missfall på akutsjukhuset. Då kvinnan efterfrågade journalkopia blev läkaren irriterad och frågade vad kvinnan skulle med den till. Vid en förfrågan till sjuksköterskan på mottagningen svarade hon att de inte kunde skriva ut journaler på plats och hon hänvisade till patientnämndens förvaltning.

Anmälaren menade också att hon inte fick antibiotika trots att det var högst troligt att hon skulle få en infektion. Hon önskade antibiotika i förebyggande syfte.

Åtgärd: Yttrande inkom från den patientansvarige läkaren. Hon menade att hon hänvisade anmälaren till de rutiner som finns för utlämnande av journalkopior på kliniken och hon avsåg inte att vara irriterad. Enligt rutin ställs begäran om att få journalkopia till sekreterare på kliniken. Vad gällde anmälares infektion beskrev läkaren att det är en mycket liten risk för infektion och hon beklagade att anmälaren råkade ut för detta. 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.

V1305-02390-54

Nekad behandling samt dålig tillgänglighet

En kvinna vill veta varför en psykiatrisk klinik inte besvarat hennes telefonsamtal och brev utan avslutat hennes medicinering och terapi utan att meddela henne. Detta ledde bland annat till att kvinnan har berövats möjligheten att skaffa sig ett arbete.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig överläkare. Kvinnan fördes över till enheten då hon varit missnöjd med omhändertagandet på annan enhet. Utredning hade visat på posttraumatiskt stressyndrom men man hade haft otillräckligt underlag för att ställa diagnosen ADHD. Vid besök, med tolk, ordinerades kvinnan depressionsmedicin. Lämnar senare återbud vid två tillfällen och bestämmer sig därefter för att avsluta kontakten med psykiatrin. Anser att hon får bättre hjälp av läkare i annat land. Kvinnan är välkommen att höra av sig om hon åter skulle vilja bli patient på enheten. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1305-02392-54

Närstående blev inte delaktig i vården

En man meddelade en psykiatrisk mottagning att en bekant till honom som sedan tidigare haft kontakt med mottagningen har återfallit i tablettmissbruk. Han önskade att meddelandet omedelbart skulle lämnas till ansvarig läkare, vilket enligt honom inte har skett.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om att för att förvaltningen ska kunna utreda ärendet krävs att bekanten ger sitt skriftliga medgivande. Fullmakt har skickat till anmälaren och han har informerats om IVO. Då han senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1305-02437-58

Brister i diagnos och bedömning

En kvinna framför att hon sedan flera år har kontakt med vårdcentralen på grund av besvär med magen. Läkaren har menat att besvären beror på stress, laktosintolerans, IBS. Vid undersökning visade det sig att kvinnan hade två gallstenar. Hon åker på semester utomlands och blir akut sjuk i gallblåseinflammation. Anmälaren anser sig felbehandlad samt att hon fått lida i onödan.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare som beklagar patientens upplevelse. Av yttrandet framgår att patienten besökt vårdcentralen i oktober 2011, efter provtagning remitterades patienten till specialistmottagning för uppföljning. Remissen kom i retur en månad senare, patienten remitteras direkt till annan specialistmottagning. Då patienten försämras görs en ultraljudsundersökning som visar gallstenar, remiss skickas till ett sjukhus för ställningstagande till operation. Remissen vidare skickas därifrån till annat sjukhus. Patienten åker på semester innan hon fått svar från remissinstansen. Anhörig till anmälaren har, med anmälares medgivande, hörts av till förvaltningen och framfört att anmälaren och familjen inte instämmer i läkarens medicinska bedömning. Då ytterligare skriftväxling inte anses tillföra något avslutas ärendet i befintligt skick.

V1305-02438-62

Otrevligt bemötande i kontakt med Vårdguiden

En kvinna har mötts av ett otrevligt bemötande i kontakt med Vårdguiden.

Åtgärd: Kvinnan har uppmanats att ta kontakt för fortsatt handläggning. Då kvinnan efter en tid inte återkommit avslutas ärendet.

V1305-02441-59

Ej hjälpt, gick ej att kommunicera på svenska

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

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

V1305-02447-49

Dåligt bemötande

Anmälare uppsökte akutsjukhuset. Då han kände att han var i behov av att få vård inom kort påkallade han läkarens uppmärksamhet. Läkaren var mycket otrevlig i kontakten, enligt anmälaren. Anmälaren blev så pass kränkt att han avvek från akutsjukhuset utan att ha blivit undersökt. Strax därefter sökte han vård vid annat akutsjukhus där han blev inlagd.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd överläkare som var ledningsläkare på medicinakuten vilket innebar att han bedömde alla medicinpatienter vid ankomsten. Mannen gavs prioritet nr 4 och målsättningen var att han skulle få träffa läkare för mer noggrann bedömning inom 120 minuter. Cirka 90 minuter efter det att mannen inkom gick ropade han på läkaren som gick förbi. Just då hade läkaren flera prioritet 1 patienter så han var tvungen att fortsätta. Då blev mannen arg, började ropa med hög röst, agiterat och var på gränsen till hotfull. Andra patienter började reagera

och läkaren kände att situationen började närma sig ett hotfullt läge och han kände sig nödgad att säga ifrån. Kort därefter beslutade mannen sig för att lämna akuten. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hans önskemål bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1305-02470-57**Lång väntan på information från arbetsterapeut**

En man kontaktade arbetsterapeut för att diskutera hjälpmedel på arbetet och transport till och från jobbet. Efter fyra månaders väntan fick han information om att arbetsterapeuten inte kunde hantera varken det ena eller det andra. Han fick heller inte information om hur han ska gå vidare. Han är missnöjd med den långa handläggningstiden.

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

V1305-02482-44**Lång väntan på vård**

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

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från stf. chefläkare och från verksamhetschef som beklagar att man uppenbarligen inte varit tillräckligt tydliga med att informera anhöriga om att de hade möjlighet att till Lex Maria-anmälan bifoga en egen skrivelse. Man kommer framöver att poängtera vikten av att tydlig informera om den möjligheten. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1305-02496-57**Komplikationer efter förlossning**

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

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och chefsbarnmorska som gjorde en journalgenomgång då den personal som träffade anmälaren inte var i tjänst för tillfället. De beklagade båda de besvär som anmälaren hade efter sin förlossning. Anmälaren hade en erfaren barnmorska, men i den akuta situationen gjordes bedömningen att bristningen skulle självläka. 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.

V1305-02526-52**Bristande behandling**

En kvinna förlöstes hemma och drabbades av stora blödningar på grund av kvarvarande moderkaka. Ambulans tillkallades men personalen tycktes inte förstå

allvaret i situationen. Kvinnan kom så småningom till sjukhuset med ambulansens försorg och blev där akut opererad.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ambulansöverläkare. En händelseanalys kommer att genomföras med berörd ambulanspersonal för att analysera, informera och dra lärdom av det inträffade. Ärendet kommer sedan, i oidentifierat skick, att informeras till samtlig personal inom företagets intranät för kontinuerligt gemensamt lärande. Ärendet kommer även att informeras till övriga ambulansöverläkare inom SLL och till cheferna för ambulanssjukvården i Stockholm. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd med svaret. Ärendet avslutat.

V1305-02536-59

Olämpligt bemötande och ingen undersökning

En kvinna besökte mottagningen efter hänvisning från vårdcentralen. Läkaren bestämde att de skulle samtala och inte göra någon undersökning. Kvinnan hade dessutom frågor om äggfrysning som bemöttes med ifrågasättande och synpunkter som kvinnan upplevde kränkande och som sådant läkaren inte borde uttala sig om. Kvinnan upplevde läkarens bemötande högst olämpligt, det gjorde henne arg och påverkade hennes förtroende för vården.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från berörd läkare som förklarar bedömningar och åtgärder vid besöket samt syftet med dessa. Vidare att hon uppfattade patientens besvikelse och initierade en ny kontakt för att förtydliga sin avsikt. Läkaren beklagar och ber om ursäkt ifall patienten ändå fick ett negativt intryck. Anmälaren har inte framfört något ytterligare.

V1305-02550-62

Fördröjd operation

En man lades in på akutsjukhus och ställde i samband med det upp på en studie, där mannen i stället för att opereras omgäende lottades i en grupp som skulle vänta i sex veckor på operation. Någon kallelse till operation kom dock aldrig och när mannen tog kontakt med sjukhuset visade det sig att mannen inte kallats till operation och att han skulle få vänta i 2-3 månader.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen ska bli kontaktad av sjukhuset inom kort och återkommer vid behov. Då mannen efter en tid inte återkommit avslutas ärendet.

V1305-02590-57

Nonchalant bemötande från ortoped

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

Åtgärd: Patientansvarig ortoped kontaktade anmälaren per telefon och hon fick hjälp med magnetkameraundersökning, justering av medicinen och rådgivning. Hon är nöjd med hjälpen och önskar avsluta ärendet.

V1305-02615-49
Burdust bemötande

En rullstolsburen man upplevde sig burdust bemött av en urolog på en specialistmottagning. Mannen skulle undersökas och behövde då tippa rullstolen för att kunna klä av sig. Läkaren vägrade mannen att luta stolen mot britsen eller väggen och höjde rösten. Mannen ville då avsluta besöket och lämnade rummet, läkaren drog då tillbaka rullstolen in i rummet. En konflikt uppstod och mannen lämnade därefter mottagningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som beklagar kommunikationsbristen. Man har lång erfarenhet av rullstolsburna patienter och man kan erbjuda lyft med personalhjälp. Vid tidigare tillfälle har en rullstolsburen patient kört in i britsen och skadat den vilket medfört stora problem på mottagningen. Mannen fick information att man ändå kunde undersöka honom utan att han behövde luta rullstolen då man befarade att rullstolen kunde komma i obalans och mannens säkerhet skulle därmed inte vara säkerställd. Han blev då irriterad och lämnade undersökningsrummet skrikande i korridoren. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas.

V1305-02616-49
Akuttmottagning ville inte ta emot flyktingbarn

En pojke skadade sig i skolan. Skolläkaren bedömde att han fått en fraktur i benet och uppmanade familjen att söka akutsjukvård. Modern och pojken kontaktade en akutmottagning inom primärvården. Denna mottagning ville först inte ta emot pojken eftersom han är flykting och hans ärende ännu inte blivit avgjort vid Migrationsverket. Efter moderns kontakt med sjukvårdsupplysningen hänvisades pojken till akutmottagningen som familjen haft kontakt med. Modern uppfattade att sjukvårdsupplysningen rätt ut frågan med akutmottagningen. Men när modern och pojken kom dit vägrade mottagningen att ta emot honom. Efter en längre diskussion fick pojken träffa läkare. Familjen fick senare en faktura på 1 775 kronor. Modern anser att mottagningen inte agerat i enlighet med gällande regler att asylsökande barn har samma rätt till sjukvård som barn med uppehållstillstånd och barn med svenskt medborgarskap. Modern anser också att fakturans belopp inte är i enlighet med gällande regler. Hon anser att pojken blivit utsatt för diskriminering.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från ekonomiassisten. Man måste följa landstingets riktlinjer med att följa journallagen med en korrekt inskrivning av reservnummer innan patient tas om hand. Detta gäller alla som inte har ett personnummer. I de fall där intyg/försäkring inte finns får patienterna betala enligt patient-avgiftsreglerna 1 775 kr. Om det framkommer att det är ett gömt/papperslöst barn så har man rutiner för det också. Förfallodagen på fakturen har enligt yttrande flyttas fram under ärendets gång. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon skulle inkomma med genmäle med hjälp av juridiskt ombud och Migrationsverket. Då hon senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1305-02620-54
Felaktig diagnos samt dåligt bemötande

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

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare. Mannen vårdades enligt LPT och hade då definitionsmässigt en allvarlig psykisk störning. Därefter har han haft kontakt med psykosmottagning. Överförmyndarnämnden har begärt läkarintyg för utredning i ärende om anordnande av förvaltarskap. Vid nätverksmöte noterades att förvaltarens insatser skulle vara att förvalta egendom, sörja för person samt bevaka mannens intressen. Mannen deltog i planeringen och samtyckte till kontakt och informationsutbyte mellan berörda parter. Förvaltningsrätten har avslagit mannens begäran om att förvaltarskapet ska upphöra. Ärendet avslutat.

V1305-02625-49 **Bristfällig undersökning**

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

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

V1305-02641-49 **Missad diagnos**

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

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

V1306-02685-58 **Brister i tillgänglighet**

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

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på vårdcentralen som beklagar svårigheterna patienten haft att komma i kontakt med läkaren. Av yttrandet framgår att all kontakt sker via sjuksköterskorna på vårdcentralen så att läkarens tid främst ska användas till patienttid. Verksamhetschefen delar anmälarens uppfattning att tiden för varje patient minskat, allt mer tid ägnas åt administration. Detta beror delvis på att journaler ska skrivas enligt särskilda regler och mallar, att registrering måste ske på specifikt sätt för att mottagningen skall få ekonomisk ersättning. Vårdcentralens motto är god kvalitet och personalen arbetar för att patienten ska kunna få bra vård med så god kontinuitet som möjligt. 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.

V1306-02688-55

Hemskickad med hjärnhinneinflammation

En kvinna besökte sin vårdcentral på grund av en misstänkt hjärnhinneinflammation. När kvinnan kom till vårdcentralen hade hon svår huvudvärk, illamående med kräkningar och feber. Eftersom hon var tidig föreslog personal i receptionen att hon kunde gå och ta en fika så länge. Kvinnan anser överhuvudtaget inte att hon blev tagen på allvar då hon sedan blev hemskickad av vårdcentralen med remiss i handen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Sekreteraren uppfattade tyvärr inte att kvinnan var så dålig som man senare förstått att hon var. Varför läkaren bad kvinnan att gå hem och hämta legitimation kan ansvarig inte svara på då läkaren som var inhyrd inte har gått att nå. Med anledning av händelsen kommer man som förbättringsåtgärd från och med hösten ha en erfaren undersköteska anställd för att ta emot patienterna inför läkarbesöket. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1306-02705-52

Bristande vård och information

En mamma anser att en läkare brustit i behandling och information om behandlingen. Hennes lille pojke hade skadat fingret. Först bedömdes det som en skada på nageln men det visade sig att pojkens finger var bruten. Fingret stabiliserades men frakturen tycktes inte läka. Mamman visste inte heller hur länge fingret skulle vara stabiliserat.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som beklagar att föräldrarna upplever att de fått bristande information. Pojken hade klämt yttre falangen på lillfingret, nageln satt löst och det fanns ett sårjack. Såret behövde sys, men nageln behövde inte tas bort. Röntgen visade en långsgående fraktur och skulle inte kunna påverka fingrets funktion på negativt sätt. Bedömningen var att det viktiga var att suturera såret ordentligt och att det skulle kontrolleras och läggas om varannan dag på VC. Vid minsta misstanke om infektion skulle akuten uppsökas. Frakturen bedömdes kunna läka utan stabilisering. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon önskar få ärendet överfört till IVO. Ärendet avslutat.

V1306-02706-59

Försämrad och oprofessionell vård

En kvinna som vårdats för tumör i bröstet beskriver försämringar av cancervård från tidigare erfarenhet 1987 samt 1996 till nu, 2013. Försämringarna gäller

professionalitet vad gäller omhändertagande, väntetider, kompetens och struktur. Kvinnan vill belysa det katastrofala i detta rörande sjukvården och kräver att det rättas till på samtliga områden då det för hennes del och kommande patienter är absolut nödvändigt att sjukvården fungerar professionellt.

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

V1306-02708-54

Nekad vård och terapisaamtal vid psykiatrin

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

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från leg psykolog. Denne hade redan under de tre första besöken informerat kvinnan om att hennes problembild inte lämpade sig för behandling på enheten. Remiss skickades till ångestenheter. I väntan på svar därifrån valde psykologen att fortsätta träffa kvinnan på grund av hennes allvarliga tillstånd. Psykologen hade försökt läsa hennes journal på andra vårdinrättningar med kvinnan hade själv spärrat dessa. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1306-02724-49

Utskriven från klinik utan information

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

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

V1306-02726-59

Skeptiskt mött vid vårdcentral

En kvinna hänvisades till vårdcentralen för samtalsstöd i samband med svårt sjuk nära anhörig. Vid besöket beskrev hon psykiska och fysiska symptom. Initialt angavs att remiss för samtal inte kunde skrivas utifrån antalet liknande remisser, som varit många och inneburit böter för läkaren. Kvinnan upplevde inget större intresse för de fysiska symptomen med oro för hjärtat, även om en snabb undersökning gjordes. Läkaren ordinerade sömntabletter. Slutligen skrevs motvilligt

en remiss och kvinnan skickades för provtagning rörande kraftig värk i nacken. Kvinnan har nu fått kontakt för samtal men hon undrar varför läkaren behandlade henne på det sätt han gjorde.

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

V1306-02728-62 **Kränkande behandling vid 112-samtal**

En man uppger att han blivit kränkande behandlad vid ett samtal till 112, dit han ringde på grund av andningssvårigheter. Ambulans och polis skickades till mannen och de ville skicka mannen till psykakuten, medan mannen själv ville komma till sjukhus.

Åtgärder: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen orkar inte inkomma med skriftlig anmälan. Ärendet avslutas.

V1306-02732-57 **Fotsjukvårdare orsakade skada under foten**

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

Åtgärd: Yttrande inkom från ansvarig fotvårdsspecialist som menade att sår som dessa ibland är oundvikliga, men hon gav noggranna rekommendationer till vård för att undvika komplikationer. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hört av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1306-02742-62 **Missnöjd med psykolog**

En kvinna, vars son genomgår en neuropsykiatrisk utredning, är missnöjd med en psykolog på grund av otrevligt bemötande och brister i utredningen.

Åtgärd: Uppmanar kvinnan att undersöka möjligheten att byta psykolog. Kvinnan vill inte gå vidare i ärendet, utan återkommer vid behov. Ärendet avslutas.

V1306-02744-59 **Ersättningsanspråk**

En kvinna boende i Sörmland har remitterats till ett sjukhus i Stockholm. På väg till besöket får hon ett telefonsamtal där man meddelar att läkaren är sjuk och kvinnan erbjuds en ny tid. Kvinnan vill ha ersättning för inställd operation och reseersättning. Att operationen ställdes in kan hon acceptera men sin resa vill hon ha kompensation för. Detta har hon efterfrågat i direktkontakt med kliniken, men nekats.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten som avvisar kravet med hänvisning till villkor för ersättning i samband med inställd operation. Anmälaren har tagit del av yttrandet och förstår hänvisningen men vill trots det ha ersättning. Detta har ansökts om via sjukresesytemet i hemlandstinget. Anmälaren har inte återkommit med besked om utfallet i frågan inom överenskommen tid. Ärendet avslutas.

V1306-02748-62

Lång väntetid och otillräcklig hjälp på akuten

En man åkte med ambulans till akuten. Där fick han vänta i 7-8 timmar. Undersökningen tog bara några minuter och mannen anser inte att han fick någon hjälp. Han blev inte inlagd, trots att han ville det.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen orkar inte inkomma med skriftlig anmälan. Ärendet avslutas.

V1306-02782-52

Nekad behandling

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

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

V1306-02784-34

Receptstrul

En man har under nära ett års tid haft strul med att få recept i tid av läkare vid en beroendemottagning. Det har tidigare aldrig varit några problem med att få medicin tills en ny läkare började vid beroendemottagningen. Enligt mannen glömde läkaren ofta att skriva ut medicinen trots att de kommit överens om detta. Anmälaren har ett funktionshinder och behöver ganska hög dos för att fungera. Han har under perioder varit tvungen att vara utan medicin på grund av läkarens strul. Vid det senaste tillfället blev mannen mycket frustrerad och tog ut sin ilska på föremål på mottagningen. Han blev därefter förvisad därifrån.

Åtgärd: Mannen som från början önskade göra en skriftlig anmälan har ångrat sig och önskar att ärendet avslutas. Han har fått en ny läkarkontakt på en psykiatrisk mottagning och påbörjat medicinering. Han anser sig nu vara väl omhändertagen. Ärendet avslutas.

V1306-02799-34
Synpunkter på kost

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

Åtgärd: Då den anonyme anmälaren inte gett sig till känna trots att flera månader förflutit, avslutats ärendet.

V1306-02819-44
Bristande omvårdnad

En kvinna hade fått möjlighet till rehabilitering efter genomgången cancerbehandling. Vårdgivaren erbjöd en mycket påver miljö och omvårdnad som anmälaren inte ansåg fullvärdig det uppdrag som skulle utföras.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Denne redogjorde för de rehabiliteringsmöjligheter som erbjudits. Man har i nuläget ingen gruppverksamhet för cancerpatienter. Dessa erbjuds dels att delta i avdelningens ordinarie program i form av sittgymnastik och promenader och dels att få ett individuellt träningsprogram utformat av sjukgymnast. Avvikelse rapport har skrivits och att sängen inte blivit bäddad på 12 dagar har tagits upp i personalgruppen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer. Enligt överenskommelse med anmälaren översänts ärendet i sin helhet till beställarenheten för kännedom. Ärendet avslutat.

V1306-02822-44
Bristande bemötande

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

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

V1306-02823-57
Smittad av bakterier vid sjukhusvistelse

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

Åtgärd: Yttrande inkom från chefssjuksköterskan på avdelningen som beklagade att kvinnan råkat ut för risken att bli smittad. Just denna bakterie kan vara svår att finna eftersom det inte alltid finns några symtom. Anmälaren är nöjd med svaret och önskar avsluta ärendet.

V1306-02842-58**Brister i uppföljning**

En man framför att han blivit lovad uppföljande undersökningar gällande hans hjärntumör i juni månad på en specialistmottagning på ett sjukhus. Han har ännu inte fått någon tid för undersökning och enligt mottagningen finns inga tider bokade.

Åtgärd: Svar har inkommit från biträdande överläkare på kliniken. Att yttrandet framgår att kliniken är hårt belastad av många patienter med akuta behov och att det därmed är svårt att få tillräckligt med tid för sina patienter. Kliniken kan inte råda över när röntgenundersökningar skall utföras men undersökningarna skall naturligtvis beställas i god tid. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att han accepterat svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1306-02843-59**Synpunkter på medicinering och vårdkontakter**

En kvinna framför att en verksamhetschef inte läst remisser eller utfärdat Alvedon brus. Att en läkare inte genomfört ordinationsförändringar givna av psykiatrin vilket ger kvinnan ökad sömnlöshet och ångest. Förändringar i smärtordination har gjorts utan besök. Ovan nämnda har inte ringt upp trots inbokade samtal. Hemsjukvård förnyas inte trots direktiv från psykiatrin. Kvinnan uppger bruten nacke på två ställen, bruten rygg på fyra ställen, stroke, PTSD med ångesttillstånd, smärtproblematik med morfinbehandling och artros i ett knä.

Åtgärd: Anmälaren har inte gått att nå och har heller inte hört av sig. Ärendet avslutas.

V1306-02849-57**Bristande bemötande vid gyn-undersökning**

En kvinna var på besök hos gynekolog i specialistvården. Läkaren var nonchalant och hårdhänt trots att kvinnan fick ont under undersökningen. Till receptionisten i väntrummet informerade läkaren om kvinnans misstänkta diagnos vilket inte visade sig stämma efter provtagning.

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

V1306-02850-62**Otillräcklig hjälp och bristande tillgänglighet**

En mamma hör av sig angående sin son, som hon anser har fått otillräcklig hjälp på vårdcentralen. Sonen har en rad olika besvär, men ingen diagnos har kunnat fastställas. Mamman misstänker borreliosa och då man inte är nöjd med hjälpen på vårdcentralen kommer familjen nu själva att söka hjälp i Norge. Mamman har ringt och skrivit mejl till vårdcentralen för att få reda på värden som framkommit i prover, men hon kommer inte fram på telefon och får inget svar mejlledes.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan försöker återigen kontakta vårdcentralen och inkommer med en skriftlig anmälan om problemen med tillgängligheten kvarstår. Då kvinnan efter en tid inte återkommit avslutas ärendet.

V1306-02873-58

Synpunkter på utebliven tandvård

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

Åtgärd: Svar har inkommit från både tandvårdschef och klinikchef som beklagar att informationen inte varit tillräckligt tydlig. Det framkommer att patienten fått kallelse till tandläkare på kliniken men att hon avbokat denna tid då hon föredrog att gå till sin ordinarie tandläkare. Patientens mamma kontaktade kliniken ett år senare och patienten blev erbjuden en undersökningstid, hon valde då att inte ta den tiden på grund av kostnaden för besöket. 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.

V1306-02875-59

Kvalitetsbrister vid inoperering av injektionsport

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

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

V1306-02908-55

Kommunikationsproblem i vården

En kvinna uppger att hon inte anser att hon blir lyssnad till i vården. Kvinnan har försökt att få hjälp hos neurolog utan resultat.

Åtgärd: Då anmälaren inte skickat in någon undertecknad anmälan avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1306-02918-58**Får reklam från leverantör av hjälpmedel**

En man framför synpunkter på att han får reklam hemskickad från den underleverantör som hjälpmedelsföretaget har avtal med och som levererar kompressionsstrumpor till honom.

Åtgärd: Svar har inkommit från handläggare på hälso- och sjukvårdsförvaltningen samt från verksamhetschefen på hjälpmedelsföretaget. Av yttrandet från hälso- och sjukvårdsförvaltningen framgår att enligt avtal gäller sekretess och tystnadsplikt för såväl hjälpmedelsföretaget som underleverantörer. Kontakt har tagits med ledningen för hjälpmedelsföretaget där det förmedlats att händelsen är emot riktlinjer i gällande avtal. Företaget åläggs att tillse att rutiner upprättas hos underleverantören för att detta inte upprepas samt att återkoppla detta till avtalshandläggare. Av yttrandet från hjälpmedelsföretaget framgår att kontakt tagits med underleverantör, som beklagar händelsen och skall säkerställa att händelsen inte upprepas. Verksamhetschefen på hjälpmedelsföretaget tackar anmälaren för informationen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, framfört att han är nöjd med svaren. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1306-02921-58**Ingen behandling, felaktig information**

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

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som anser att anmälares kritik är helt befogad. Anmälares synpunkter kommer att vidarebefordras till den berörda vårdpersonalen. Verksamhetschefen beklagar att patienten utsattes för en lång resa och lång väntetid. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1306-02929-58**Ändringar i medicinering**

En man framför synpunkter på att läkare på vårdcentralen ändrat hans medicinering mot smärtor.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på vårdcentralen. Av yttrandet framgår att besöket på vårdcentralen initierades av läkaren då patienten tidigare haft annan behandlande läkare. Patienten önskade vid det tillfället förnyelse av flertal recept, enligt gällande praxis på mottagningen önskade läkaren försöka minska antalet preparat framför allt vad gäller analgetika. Bedömningen är dock alltid individuell. 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.

V1306-02931-57
Felbehandling ledde till steloperation

En man fick felaktig diagnos hos ortoped i specialistvård. Han tvingades senare genomgå en steloperation av tummen och är missnöjd med den felaktiga handläggningen.

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

V1306-02934-62
Felaktig dokumentation på vårdcentral

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

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från den medicinske chefen på vårdcentralen, som menar att journalerna är förda i god ordning och att man inte brustit i omhändertagandet av mannen. Mannens ombud var inte nöjd med svaret och vidhöll att det finns felaktigheter i journalen, vilket noteras i det avslutande brevet till vårdcentralen. Ärendet avslutas.

V1306-02939-59
Försenad information om provsvar

Ett barn hade undersökts vid vårdcentralen på grund av en längre tids hosta. Man hade tagit tester och mottagningen skulle återkomma i det fall det var något som krävde behandling. Flera veckor senare lämnas besked om att en vikarie missat att meddela att bakterier fanns som krävde behandling, varav en bakterie kunde orsaka hjärnhinneinflammation. Anmälaren ifrågasätter mottagningens rutiner för att hantera provsvar.

Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit enligt överenskommelse. Ärendet avslutas.

V1306-02942-28
Ifrågasätter utförd tandbehandling

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

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

V1306-02943-62**Inte fått behandling och inte lyssnad till**

En kvinna har besökt sin vårdcentral för ett antal symptom, och har genomgått undersökningar där man kunnat utesluta allvarligare sjukdomar. Kvinnan menar dock att läkaren har nöjt sig med detta och att hon inte fått behandling eller rådgivning för de besvär hon trots allt har. Kvinnan upplever sig inte lyssnad till.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen. I yttrandet har kvinnans läkare beskrivit de undersökningar som gjorts och verksamhetschefen beklagar att kontakten med vårdcentralen inte utfallit på det sätt som patienten förväntat sig. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med skriftliga synpunkter och beklagar att hon genom sin skrivelse inte fick läkaren att reflektera över hur hon som patient upplevde behandlingen. Anmälarens synpunkter bifogas till avslutsbrevet till vårdcentralen. Ärendet avslutas.

V1306-02961-55**Missnöjd med resultat efter gråstarroperation**

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

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sektionschef. Mannens ögonkomplikationer har behandlats enligt rådande rutiner med laser mot nybildade kärl i näthinnan och mot svullnad i gula fläcken. Ögonkomplikationer till följd av diabetes är något mycket allvarligt och innan laseberhandling fanns blev de flesta blinda. Mannens syn är nu fortsatt stabil på båda ögonen och i samma nivå som 2000 då laserbehandlingen inleddes. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1306-02997-49**Fel adresser i registren, fel adress sjuktransport**

En anmälare har uppmärksammat att landstingets adressregister kan innehålla fel uppgifter beträffande faktiska bostadsadresser för de personer som har så kallade särskilda adresser, c/o-adresser, när dessa vill att posten ska gå till annan adress än till bostadsadressen - till exempel de som lider av demens kan ha intresse av att posten går till anhörigas adress och inte till personens egentliga adress. I ärendet har en dement man av sjuktransport vid ett flertal tillfällen blivit transporterad till anhörigs adress. I de fall då dementa personer transporteras till annan adress än bostadsadress kan problem uppstå i kontakten med hemtjänst, men även patientsäkerhetsrisker då dementa personer tillfälligtvis kan ge intryck av att vara klara och rediga.

Åtgärd: Förvaltningen har försökt upprätta kontakt med anmälaren som dock inte vidare har hört av sig. Ärendet avslutas.

V1306-02998-59**Otydligheter och sena kallelser till undersökning**

En kvinna boendes i Stockholm, vistas under sommaren i annat landsting. Kvinnan påtalar tillfällen vid två olika mottagningar då kallelse till undersökningar anlät

efter det att undersökningen ägt rum, hon undrar också varför det inte är möjligt att genomföra undersökningar där man vistas. Vidare har kvinnan synpunkter på slarvig, ibland saknad information. Hon undrar om hon är kund eller patient och framför att oavsett vilket behövs tid för att planera resor och sjukhusbesök samt efterlyser respekt.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från klinikchefen. Här förklaras bakgrund till rutinerna och att vård i annat landsting är möjligt. Vidare beskrivs omständigheter i just denna situation. Slutligen framförs önskan om att det ska fungera bättre nästa gång samt en ursäkt. Anmälaren godtar ursäkten och framför en förhoppning om att ärendet lett till stadigvarande förändring samt att berörda vinnlägger sig om att se till patientens bästa i stället för "kundens". Ärendet avslutas.

V1306-03007-58 **Får inte rätt inkontinenshjälpmedel**

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

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen som beklagar att situationen varit besvärlig och välkomnar patienten och/eller anhöriga att höra av sig till henne för ny bedömning. Av yttrandet framgår att distriktssköterskan förskrivit hjälpmedel enligt de generella riktlinjer som gäller, samt att det i det aktuella fallet handlar om ett inkontinensskydd som främst är tänkt för patienter som inte själva kan sköta sina byten. Rent teoretiskt är dessa skydd sämre och de ska därför förskrivas med försiktighet, de kostar även mer än det alternativ som förskrevs till patienten. Det framkommer även distriktssköterskan skall göra en individuell bedömning och låta patienterna prova olika alternativ. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, skickat ett brev till verksamhetschefen där hon framför att hon inte är nöjd med svaret. I kontakt med förvaltningen framför hon att hon önskar att ärendet avslutas.

V1306-03011-59 **Synpunkter på sekretess och journal**

En kvinna vårdades inom somatisk vård och hade under tiden kontakt med psykiatrisk vård vid sjukhuset. Kvinnan framför synpunkter som rör vad som dokumenterades i journalen rörande den psykiatriska vården, och att hon önskat korrigerande av faktafel i det, som hon uppfattar berodde på språkförbistring. Kvinnan vill också påtala att information lämnades ut till en bekant utan att hon tillfrågats.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten som redovisar att anmälares inställning till uppgifter i journalen finns dokumenterade samt att inga uppgifter rörande den information som lämnats ut finns tillgängliga. Anmälaren framför att även om hon hade önskat få alla frågor bemötta accepterar hon att en av dem besvarats. Vidare är hon mån om att ärendet redovisas för berörda i verksamheten. Ärendet avslutas.

V1306-03022-58**Brister i bedömning gällande operation**

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

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare på mottagningen. Av yttrandet framgår de bedömningar och rekommendationer som läkaren gjort. Att läkaren skulle sagt att gallstenar kan försvinna av sig självt menar han måste vara ett missförstånd då gallstenar inte försvinner av sig självt och att gallstensoperation är en vanlig operation. Läkaren beklagar om han underskattat betydelsen av patientens gallstenar. Anhörig till anmälaren har, med anmälares godkännande, hörts av och meddelat att de inte är överens med läkarens bedömning. Då ytterligare skriftväxling inte förväntas tillföra något i ärendet, avslutas ärendet i befintligt skick.

V1306-03025-49**Saknar relevant behandling**

Anmälaren anser sig inte blivit utredd och säger sig sakna effektiv behandling.

Åtgärd: Förvaltningen har försökt upprätta kontakt med anmälaren men anmälaren har dock inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1306-03062-59**Erhåller kallelse efter aktuell läkartid**

En kvinna beskriver att hon erhöll sena kallelser till två olika mottagningar. Vid ett tillfälle kallades hon till en läkare vid vårdcentralen. Dock erhöll kvinnan kallelsen efter det att hon skulle varit där. Kvinnan undrar om hon är kund eller patient och framför att oavsett vilket behövs tid för att planera resor och sjukhusbesök samt efterlyser respekt.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som beklagar det inträffade. Vidare har hon utifrån ärendet gjort en uppdatering och informerat personalen om att undvika att skicka kallelser sent och i förekommande fall använda A-post eller kalla via telefonsamtal. Anmälaren framför att hon hoppas att förändringen i tillvägagångssätt är stadigvarande samt att man vinnlägger sig om att se till patientens bästa i stället för "kundens". Ärendet avslutas.

V1307-03053-49**Missnöje med resultat av behandling**

Anmälaren uttrycker missnöje med resultat av behandlingen. Såren blir inte läkta.

Åtgärd: Anmälaren informerades om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har dock inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1307-03058-59**Fråga om åderbråcksbehandling via SLL**

En kvinna frågar om kriterier för åderbråcksoperation på landstingets bekostnad. Och vilken instans som har beslutat om dessa kriterier.

Åtgärd: Anmälaren har inte hört av sig. Ärendet avslutas.

V1307-03068-55**Synpunkter på äldreboende**

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

Åtgärd: Då anmälaren inte har lämnat några kontaktuppgifter och inte heller avhört efter det att bekräftelsebrev har skickats avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1307-03106-58**Får inte utlovat sjukintyg**

En man framför klagomål på att hans behandlande läkare på en specialistmottagning inte inkommit med komplettering av sjukintyg till försäkringskassan.

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

V1307-03108-59**Vård för leversvikt och en brusten hälsena**

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

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten som förklarar grunderna för vald och bortvald behandling. Bland annat avslutades en typ av medicinering på grund av biverkan och inflammationshämmande läkemedel för hälsena var kontraindicerat. Anmälaren är inte nöjd med svaret men framför inget ytterligare i detta ärende. Ärendet avslutas.

V1307-03122-58**Brister i remisshantering på en vårdcentral**

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

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare som beklagar den fördröjning som skett och tackar anmälaren för att hon gjort mottagningen uppmärksam på detta. Av yttrandet framgår att remissen dikterades av läkaren men att den inte blev utskriven och ivägskickad förrän drygt en vecka senare. Ärendet har lett till att mottagningen ändrat sina rutiner för hanteringen av utgående remisser. I yttrandet framkommer att patienten inte lidit någon medicinsk skada av fördröjningen.

Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon accepterar svaret.

V1307-03155-58**Fel diagnos och felbehandling av skada**

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

Åtgärd: Då ärendet utreds hos Inspektionen för vård och omsorg, avslutas ärendet i befintligt skick hos förvaltningen.

V1307-03170-54**Oprofessionellt bemötande och diskriminering**

En man har synpunkter på en sjuksköterskas oprofessionella uppförande och diskriminering av patienter vid en psykiatrisk specialistavdelning.

Åtgärd: Efter det att begäran om yttrande skickats har chefsöverläkaren framfört önskemål om en maskikutskrift av mannens brev. Anmälaren har därefter meddelat att han inte kommer med någon ny skrivelse. Han har varit i kontakt med ansvariga som informerat honom om att de inte kan göra något i dagsläget. Däremot ska de vidta åtgärder om det kommer nya klagomål på berörd personal. Enligt anmälares önskemål avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1307-03179-58**Fick ingen hjälp med dotterns besvär**

En pappa framför synpunkter på att de inte fått hjälp vid besök med dottern på en specialistmottagning. Föräldrarna hade bokat en 1½ timmes tid på mottagningen för att få hjälp med matning av den nyfödda dottern. Besöket varade i 10 minuter och sjuksköterskan frågade föräldrarna vad de tyckte att hon skulle göra. Anmälaren ifrågasätter starkt förfarandet och personalens kompetens.

Åtgärd: Då ärendet utreds hos Inspektionen för vård och omsorg avslutas ärendet i befintligt skick hos förvaltningen.

V1307-03197-58**Brister i tillgänglighet och intygshantering**

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

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen som beklagar händelsen. Av yttrandet framgår att enligt gällande rutiner ska alla personer med inbokade telefonsamtal bli uppringda. Anmälares synpunkter kommer att tas upp

direkt med berörd läkare och med övrig personal för att säkerställa tillgängligheten på vårdcentralen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att patientens fru nu har fått kontakt med vårdcentralen och fått det intyg som fattades. De är nöjda med svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1307-03211-58**Problem med avgift, fick inte vård**

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

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen. Av yttrandet framkommer att mottagningen inte får använda journaler där patienten är avregistrerad samt att de i dessa fall hänvisar till folkbokföringen. Det framgår även att patienten sökt vård för magont men att besöket inte ansågs som akut fall, och att patienten inte hade andningsbesvär. Patienten saknade försäkringskort och hade inte behov av nödvändig vård. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inkommit med genmäle där det framgår att sökorsaken var bröstsmärta och andningsbesvär, samt att det enligt gällande regler inte är nödvändigt med försäkringskort. Genmälet skickas till mottagningen för kännedom. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1307-03219-58**Remisshantering, patientavgifter**

En man framför synpunkter på att han besökt specialist för sina öronbesvär, hon remitterade honom vidare till öron-näsa-halsspecialist. Han undrar varför då hon själv var specialist. Anmälaren har även frågor kring patientavgifter.

Åtgärd: Anmälaren har fått svar på sina frågor gällande patientavgifter och önskar inte vidare utredning av ärendet. Ärendet avslutas i befintligt skick hos förvaltningen.

V1307-03230-54**Får ej gå ut och röka vid psykiatrisk avdelning**

En man med ett tvångsbeslut anser att han ej blivit lyssnad till vid en rättspsykiatrisk avdelning. Han önskar få gå ut och röka minst fem gånger varje dag vid en rättspsykiatrisk avdelning.

Åtgärd: Mannen har uppmanats att inkomma med tydlig skrivelse med frågor och synpunkter i fall han önskar förvaltningens hjälp att få svar från vården. Då han senare inte avhört inom avtalad tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1307-03253-58
Behöver stöd på grund av sjukdom

En kvinna framför att hennes barn behöver stöd på grund av sin sjukdom.

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

V1307-03301-58
Önskar hjälp med reskostnader, remissfrågor

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

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

V1307-03310-58
Brister i bemötandet, utebliven behandling

En man framför klagomål på läkarens bemötande samt att han inte fick någon behandling vid besök hos specialist på en vårdcentral.

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

V1307-03326-58
Komplikationer efter operation, fördröjd operation

En man framför att han fått komplikationer i form av infektion efter en knä operation. Mannen uppfattade att personalen diskuterade vilket instrument som skulle användas under operationen och att läkaren använde en icke steriliserad tång vid ingreppet. Anmälarens operation fördröjdes med några dagar, något han fick sent besked om, undrar över ersättning.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare på enheten. Av yttrandet framgår operationsförloppet samt att patienten drabbats av en postoperativ infektion, något som beklagas. Överläkaren betonar i yttrandet att det är helt uteslutet att osteriliserade instrument använts vid denna typ av operation på enhetens operationsavdelning. Det framgår även att om patienten väljer att vara vaken under operationen är det oundvikligt att patienten kan få höra diskussioner om instrument. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att han accepterar svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1307-03338-54
Fel diagnos och medicinering

En man anser att han har blivit fel diagnostiserad och medicinerad vid psykiatrin under en längre tid. Felaktigheten har lett till att han har under flera tillfällen blivit tvångsvårdad.

Åtgärd: Anmälaren ombedd att skriva konkreta frågor och synpunkter. Han har även informerats om att det kan bli svårt för vårdgivaren att svara då ärendet härrör sig från 80-talet. Då mannen senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1308-03369-54**Journaluppgifter har överlämnats till andra**

En man vill veta om hans journaluppgifter vid ett specialistsjukhus har lästs av obehöriga alternativt överlämnats till andra. Hans arbetsgivare konstaterade att han har tillgång till hans journaluppgifter vilket uppfattades som kränkande av anmälaren.

Åtgärd: Då anmälaren inte har uppgett några kontaktuppgifter och inte heller avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1308-03370-57**Felaktig diagnos vid axelbesvär**

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

Åtgärd: Överenskommer med anmälaren att översända ärendet till IVO för ställningstagande till utredning. Ärendet avslutas.

V1308-03383-54**Utebliven frigång på grund av personalbrist**

En man har synpunkter på att han inte fått frigång på grund av personalbrist. Han önskar få utökad frigång.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren meddelat att restriktionerna har upphört. Han önskar inte gå vidare med ärendet utan nöjer sig med att det har registrerats som ett klagomål. Ärendet avslutat.

V1308-03435-62**Fråga om väntetid**

En man hör av sig angående sin son, som ska flytta till Stockholm och behöver psykiatrisk vård. Pappan har frågor om väntetiden till en psykiatrisk mottagning.

Åtgärd: Informerar om väntetiden. Mannen återkommer vid behov. Då mannen efter en tid inte återkommit avslutas ärendet.

V1308-03443-59**Sekretessbrott vid bedömning av remisser**

Remisser rörande en kvinna har avisats från sjukhuset med skriftligt svar till remittent. Motiveringen är att man bedömer att god och säker vård ej kan ges i

sammanhanget och man ber att remissernas skickas till annan vårdgivare. Bedömningen är gjord av sjukhuschefen. Kvinnan anser att sekretessbrott begåtts då remisserna lämnats till och bedömts av en person utan medicinsk utbildning. Kvinnan framför även synpunkter på bemötande och att hon nekats vård på felaktig grund.

Åtgärd: Anmälaren har kontaktförbud rörande person i berörd verksamhet och det har framkommit att åtal förväntas då detta inte följts. Under rådande omständigheter kommer förvaltningen inte inhämta yttrande. Ärendet avslutas.

V1308-03460-59

Synpunkter på bedömning och åtgärder

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

Åtgärd: Anmälaren ville kontakta verksamheten innan begäran om yttrande skickades och berättar att de är nöjda med resultatet av den kontakten de haft. Ärendet avslutas.

V1308-03463-44

Fel diagnos

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

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

V1308-03496-52

Felaktig information + lång väntan på behandling

En dotter till en man som avlidit i cancer undrar hur en läkare kunde ge felaktig information om hennes pappas hälsotillstånd och varför det dröjde så länge innan hennes pappa fick cellgiftsbehandling.

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

V1308-03497-52**Brister i vården med mera**

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

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

V1308-03604-30**Remissregler**

En kvinna undrar om det finns någon regel/lag inom sjukvården att man inte får mer än två remisser.

Åtgärd: Kvinnan informeras om att det inte finns någon regel/lag inom sjukvården om att man inte kan få mer än två remisser. Däremot får inte samma remiss skickas till flera mottagare.

V1308-03605-59**Fråga om PaN startar utredningar på eget initiativ**

En man undrar om patientnämnden startar utredningar på eget initiativ om vi till exempel får höra talas om missförhållanden inom vården.

Åtgärd: Anmälaren har fått svar via e-post, efter att han meddelat att frågan var av allmän karaktär. Ärendet avslutas.

V1308-03606-57**Vården uppmärksammade inte TBE**

En man sökte husläkaren med svåra symtom, han fick information om att de möjligtvis orsakades av vitaminbrist. Dagen efter besöket tog sig mannen på eget initiativ till akuten där det konstaterades att mannen hade hjärnhinneinflammation orsakad av TBE. Mannen önskar nu ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Anmälaren önskar inte att förvaltningen handlägger hans ärende, han avser att ansöka om ekonomisk ersättning från patientförsäkringen.

V1308-03619-30**Önskar att få journalkopia**

En kvinna önskar att få kopia på sin journal från den sammanhållna journalföringen. Hon önskar journalkopiorna för att se varför man har missat hennes cancer.

Åtgärd: Informerar anmälaren att hon måste kontakta varje vårdgivare/vårdenhet för att få sina journalkopior. Informerar även om PaNf, IVO och LÖF.

V1308-03640-42**Informationsbrist vid väntan på undersökning**

En cancersjuk kvinna väntade på punktion av en tumör i bukspottskörteln. Utan förklaring flyttades undersöknings tiden flera dagar fram. Kvinnan blev besviken och arg då hon anser att tid är det minsta hon har. Från diagnos till undersökning har hon väntat sex veckor. Anmälaren har skrivit till verksamhetsansvariga.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt anmälares önskan. Skrivelsen till förvaltningen var för kännedom.

V1308-03666-58**Brister i informationen till patienten**

En kvinna framför att hon inte blivit informerad om hur en gynekologisk operation skulle gå till och är missnöjd med resultatet.

Åtgärd: Då anmälaren önskar ekonomisk ersättning samt önskar en medicinsk utredning avslutas ärendet utan åtgärd hos förvaltningen.

V1308-03668-30**Frågor kring journalkopia**

En kvinna undrar hur hon kan få en kopia på sin journal inom tandvården. Hon undrar vidare även vad det kostar.

Åtgärd: Informerar om rätten till journalkopia enligt TF och PuL och de olika avgifterna.

V1308-03683-57**Synpunkter på ultraljudsundersökning**

Anmälaren framför synpunkter på bristande delaktighet vid en ultraljudsundersökning i specialistvården.

Åtgärd: Då anmälaren inte vill att anmälan sändes till vårdgivaren avslutas ärendet i befintligt skick.

V1308-03685-52**Rutiner kring förlängning av recept**

En man undrar om det är rimligt att vårdcentralen kan kräva att han ska träffa en läkare innan han får sina recept förlängda.

Åtgärd: Informerar anmälaren att det är ett rimligt krav då han inte varit på mottagning sedan en längre tid. Anmälaren är nöjd med svaret ärendet avslutas.

V1308-03709-52
Brister i vården

En vuxen dotter vars mamma avlidit i hjärt-kärlsjukdom anser att vården inte gjort sitt yttersta för att hennes mamma skulle slippit dö i denna sjukdom. Dessutom klagar hon över informationsbristen från vårdens sida.

Åtgärd: Anmälaren och hennes pappa ska ha ett möte senare i veckan. Ingen vidare åtgärd. Information har givits om klagomålsinstanserna. Ärendet avslutas.

V1308-03724-58
Missnöjd med operationsresultat

En kvinna framför att hon inte är nöjd med resultatet av en bröstoperation på ett sjukhus. Hon har fått ett missprydande ärr.

Åtgärd: Anmälaren har själv varit i kontakt med kliniken och ny operationstid är bokad. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1308-03730-42
Ovänligt bemötande vid läkemedelsförskrivning

En kvinna upplevde ett oprofessionellt bemötande av husläkare i samband med läkemedelsförskrivning. Läkaren läste i en bok för att finna rätt antal kriterier för antibiotikabehandling vilket inte upplevdes kunnigt. I samtalet nämndes latinska namn på olika saker vilket kvinnan inte förstod. Läkaren hade problem med datorn och svor högt utan att sedan be om ursäkt. Kvinnan fick själv ställa frågor för att förstå vilken åkomma hon hade. Anmälaren vill att verksamhetsansvarig skall känna till händelsen.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren valt att anmäla händelsen direkt till verksamhetsansvariga.

V1308-03747-57
Lång väntan på besök hos ortoped

En kvinna som har genomgått operationer på båda knäna, har fortfarande stora besvär med värk och svullnad. Hon har nu väntat i mer än fem månader på ett återbesök som utlovades inom tre månader.

Åtgärd: Då anmälaren nu fått tid för återbesök inom kort är hon nöjd med det. Ärendet avslutas.

V1309-03826-49
Söker information

Anmälaren uppfattade att läkare i olika remissvar nekade honom vård. Anmälaren uppfattade att läkare inte ville ge honom vård.

Åtgärd: I samtal med anmälaren visade det sig att läkare i remissvar hänvisat honom till annan vårdgivare som har det vårduppdrag som anmälaren är i behov av.

Anmälaren och förvaltningen kom överens om att anmälaren skulle be sin primärvårdsläkare att remittera honom till denna vårdgivare som har uppdraget att ge den vård som anmälaren är i behov av. Ärendet avslutas.

V1309-03828-57**Nekad operation av ögonen**

En man med mångåriga besvär från sina ögon vårdplaneras för operation av grå starr. Vården önskar att mannen har en anhörig eller vän med sig till förundersökningen och operationen. Då mannen inte kan uppge något namn har han fått information om att operationen inte blir av.

Åtgärd: Anmälaren har varit på besök hos ögonläkaren som konstaterade att synen är så god att operation inte är nödvändig. Anmälaren önskar att ärendet avslutas.

V1309-03899-52**Bristande vård och behandling**

En mor till en vuxen son har synpunkter på vården som hennes son fick. När sonen kom in till akuten var han i dåligt skick och det tog väldigt lång tid innan en läkare kom och tittade till honom trots att en sköterska uppmärksammat att det fanns stelhet i pupillerna och att mannen inte reagerade på smärta.

Åtgärd: Ärendet överförs till IVO enligt anmälarens önskemål. Ärendet avslutas.

V1309-03909-58**Felaktiga råd till patient**

En kvinna framför synpunkter på de medicinska råd hon fått av en läkare på en specialistmottagning. Hon anser att läkaren inte lyssnat på henne, gett henne felaktiga råd gällande behandling av hennes besvär.

Åtgärd: Då anmälaren redan varit i kontakt med kliniken, samt att frågan gäller den medicinska bedömningen, överförs ärendet till Inspektionen för vård och omsorg utan utredning på förvaltningen. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1309-03921-44**Egen katt på vård- och omsorgsboende**

En bekant skriver för sin tidigare granne som blivit lovad att få ha sin katt på sitt vård- och omsorgsboende. Katten försvann och tros ha blivit skrämmd av personal.

Åtgärd: Meddelar anmälaren att ärendet är av sådan art att Patientnämnden inte handlägger det. Överenskommer med anmälaren att ärendet avslutas i befintligt skick.

V1309-03966-62**EU-medborgare nekades vård**

En man har haft en vän från Tyskland på besök. I augusti bröt hon armen och blev röntgad och gipsad på ett sjukhus. Hon fick sedan veta att ett återbesök borde ske om 14 dagar, men att det skulle kosta flera tusen kronor. Kvinnan fick ingen tid för

återbesök, utan rekommenderades att åka tillbaka till Tyskland för fortsatt vård. Kvinnan känner sig nu tvungen att åka tillbaka till Tyskland, trots att hon hade planerat att stanna i Sverige till mitten av oktober. Mannen undrar vilka regler som gäller för kvinnan, som har ett europeiskt sjukförsäkringskort.

Åtgärd: Informerar om att man som EU-medborgare med ett EU-kort har rätt till akut och nödvändig vård till samma avgift som en svensk patient. Informerar också om att man inte ska behöva avbryta en planerad vistelse och återvända till sitt hemland av medicinska skäl. Mannen är nöjd med svaret och ärendet avslutas.

V1309-03974-49

Dokumentation av läkare upprör

Läkarens dokumentation upprörde patienten.

Åtgärd: När förvaltningen kom i kontakt med anmälaren uppgav denne att frågan fått sin lösning. Ärendet avslutas.

V1309-04010-30

Undrar vem som har läst journal

En man undrar hur man kan se vem som har läst hans journal

Åtgärd: Informerar om att man kan begära logglistor hos vårdgivaren.

V1309-04031-57

Ordination av träningsredskap

En kvinna med svår artros i båda knäna är ordinerad träningscykel hemma. Hon har talat med flera sjukgymnaster som inte vet hur hon kan få låna/hyra en.

Åtgärd: Undertecknad lämnar anmälaren den information som finns i Hjälpmedelsguiden, dvs motions/träningscykel är ett egenansvar och brukaren köper själv. Ärendet avslutas.

V1309-04033-52

Fel behandlad

En mamma anser att hennes dotter blivit felbehandlad av en läkare. Hon vill veta vart hon kan anmäla händelsen.

Åtgärd: Informerar om de olika klagomålsinstanserna. Anmälaren vänder sig till IVO. Ärendet avslutas.

V1309-04050-62

Otrevligt bemötande från läkare

En kvinna hör av sig angående en vän som har synpunkter på en läkare som skrikit åt henne under ett besök. Kvinnan undrar vilken hjälp hennes vän kan få från patientnämnden.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och hur hennes vän kan få hjälp om hon vänder sig till patientnämnden. Ärendet avslutas.