

Anmälan om avslutade ärenden under tiden 2014-01-21—2014-02-10

Ärendet

Ärendet innehåller förteckning över ärenden som avslutats enligt delegation under rubricerad period, d v s efter den föregående förteckningen som presenterades vid nämndsammanträdet den 11 februari 2014.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga:

1/ Förteckning över avslutade ärenden under tiden 2014-01-21—
2014-02-10.



V1211-05206-44**Ortopediskt anpassade skor ej dugliga**

En kvinna med mångåriga problem med fötterna, som medfört behov av ortopediskt anpassade skor, har synpunkter på de skor och stövlar som vården försökt att anpassa efter hennes behov. Hon har fått för små skor (stl 36), för stora skor (stl 39), skor med knytfunktion trots att ortopedien meddelat den ortopedtekniska verkstaden att detta inte är lämpligt, vården har använt sig av material som anmälaren inte tål etc.

Åtgärd: Efter komplettering av ortopedremitter från anmälaren överförs ärendet till Hälso- och sjukvårdens förvaltning för vidare utredning. Ärendet avslutas i befintligt skick vid nämnden.

V1304-01859-52**Frågor om vård**

En kvinna som vårdas på en psykiatrisk vårdavdelning undrar om en läkare kan sätta ut en medicin som någon annan läkare har ordinerat. Dessutom är kvinnan orolig för en operation som hon ska göra inom kort och som behandlande läkare inte vill att hon ska göra med tanke på hennes aktuella hälsotillstånd.

Åtgärd: Kvinnan vill endast ha förklaringar/svar på sina frågor och vill inte att vården tillskrivs. Hon har informerats om att läkare efter medicinsk bedömning får sätta ut medicin som annan läkare ordinerat. Hon har hänvisats att ta kontakt med kurator och med chefssjuksköterska för hjälp angående operationstid med mera. Efter det att förvaltningen skickat skriftliga kompletterande uppgifter har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1304-02203-49**Erbjuds inte fast vårdkontakt**

Anmälaren har synpunkter på att hon vid vårdcentralen inte erbjuds fast vårdkontakt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare. Att ha en namngiven sjuksköterskekontakt på mottagningen är i och med en flexibel och varierad bemanning inte en optimal lösning. Däremot kan man tänka sig att mottagningssköterskorna som grupp informeras om kvinnans medicinska situation. Förlängd besökstid kan vid behov erbjudas, i mån av utrymme. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon varit på möte på vårdcentralen och att det blev ett mycket bra möte. Ärendet avslutas.

V1305-02206-57**Använde fel kompresser, sår på benen läkte ej**

En kvinna fick omläggning av distriktssköterska eftersom hon hade bensår. Såren läkte dåligt och hon remitterades så småningom till hudmottagning på sjukhuset som stöttade med råd och uppföljning. Kvinnan menade att omläggningsen inte sköttes korrekt av primärvården.

Åtgärd: Yttranden inkom från distriktssköterskorna som skötte omläggningsen. De menade att såren var väldigt svårläkta och påverkades av anmälares medicinering.

De råd och rekommendationer som erhållits från hudmottagningen har följts noggrant. Anmälaren har synpunkter på yttrandet, men ärendet avslutas då genmäle inte inkommit.

V1305-02378-49 **Nekad behandling**

Anmälaren uppger att operation på grund av cancer var planerad sedan tid tillbaka. Nu uppger dock akutsjukhuset att operation inte ska utföras på grund av medicinska risker. Anmälaren ställer sig kritisk till detta.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från sektionschef. Remiss skickades till specialist i annat landsting. Denne bedömde att det var tveksamt om det var möjligt att operera och framförallt behövde man säkerställa om det förelåg spridning. Således hade läkaren redan gjort en första bedömning och preliminärt tagit ställning till att operation inte skulle vara möjlig. Beslutet att inte genomföra en omfattande operation fattades efter noggrann genomgång vid multidisciplinär terapikonferens och grundade sig på flera riskfaktorer. Operationen var således ingenting som hastigt ställdes in. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas.

V1306-02922-52 **Lång väntan på provsvar**

En man väntar på att få svar på ett cellprov. Han har nu väntat i åtta veckor och ännu finns inget svar. Han har fått veta att det pågår en studie avseende prostatascreening vilket medfört långa väntetider för provsvar. Mannen är orolig för att han har en allvarlig sjukdom och anser att väntetiden är oacceptabel.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från patientvägledare som hänvisar till ledningen för den studie som mannen deltagit i då han inte har någon journal upprättad på sjukhuset. I yttrande från vetenskapligt ansvarig professor framgår det att mannen inte har deltagit i forskningsstudien. Skälet till fördröjningen av provsvaret måste sökas vidare på sjukhusets laboratorium. I kompletterande yttrande från ansvarig för laboratoriet framgår det att provsvar skickades till inremitterande ca fem veckor efter det att provet inkom. Vid den tidpunkten var inflödet av prover mycket omfattande och det rådde personalbrist på såväl laboratoriet som på läkarsidan. Sedan aktuell period har personalen utökats. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1306-02960-62 **Nekad att byta läkare och nekad vård**

En kvinna som fått vård vid en klinik på ett sjukhus, ville byta läkare då hon saknade förtroende för läkaren och blev nonchalant bemött. Kvinnan nekades att byta läkare och avslutades vid kliniken.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid kliniken, som beklagar om patienten har upplevt bristande förtroende för läkaren. Patientens upplevelse av bemötandet har tagits upp med läkaren. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret, men har inte framfört något ytterligare efter detta. Ärendet avslutas.

V1306-03006-49
Synpunkter på nätverksmöte

Anmälaren är kritisk mot hur ett nätverksmöte genomfördes. Patienten fick inte komma till tals.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och överläkare. Det aktuella samtalet föranleddeas av att mannens anhöriga uppfattade att han var på väg in i en förnyad sjukdomsperiod och att de därför inte ville att hans planerade återgången i arbete skulle genomföras. Tyvärr blev resultatet en fördjupad konflikt mellan mannen och hans anhöriga i stället för ett steg mot en överbyggnad av konflikten vilket var det avsedda. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt överenskommelse bifogas avslutsskrivelsen för kännedom. Ärendet avslutat.

V1306-03020-59
Förväxling orsakade obehaglig felaktig information

En kvinna opererades på öron- näs- och halsklinik. Efter operationen meddelade en läkare resultatet av en gynekologisk operation. Kvinnan motsade sig detta men läkaren insisterade. En sjuksköterska påtalar att läkaren talar med fel patient, varpå läkaren avlägsnar sig utan att säga någonting. I övrigt är kvinnan nöjd med vården men händelsen var obehaglig. Kvinnan efterlyser bättre rutiner för att kontrollera identitet vid enheten.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från sektionschefen för gynekologi som diskuterat fallet med tjänstgörande gynekolog, som dock inte kan erinra sig händelsen. Vidare beskrivs tydliga riktlinjer för att denna typ av information ska ges i enrum med kontroll av att rätt patient tilltalas. Slutligen framförs att riktlinjen inte följts vilket beklagas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför inget ytterligare. Ärendet avslutas.

V1307-03268-44
Felaktigt intyg

En dotter skriver angående sin mor som felaktigt registrerats som avliden. Läkaren hade skrivit fel på en siffra i en annan persons personnummer. Familjen har nu stora svårigheter att rätta till felet.

Åtgärd: Yttranden gavs av verksamhetschef. Denna redogjorde för händelsen och de skäl som gjorde att felet uppstod. Verksamheten har med anledning av det inträffade sett över sina rutiner och gått igenom ärendet vid arbetsplatsträffar för att undvika upprepning. Som svar på genmäle om ekonomisk ersättning hänvisades till Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag. Ärendet avslutat.

V1308-03362-44
Felaktig journalföring

En kvinna skriver då det brev angående synpunkter på journalföringen som hon sänt till en behandlande läkare inte har besvarats. Även andra vårdgivare är nämnda i skrivelsen men anmälaren väljer att endast begära yttrande från den nämnde läkaren.

Åtgärd: Yttrande gavs av ansvarig läkare. Denne redogjorde för det möte han haft med anmälaren efter en onkologkonferens. Vid mötet var det ännu inte klart var anmälaren skulle få sin behandling. Övriga synpunkter i skrivelsen bemöttes inte. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hört av sig och ärendet avslutas därmed.

V1308-03374-52
Bristande information med mera

En man hade brutet sitt knä och vill klaga på bristande information rörande vården och ordinationer han fått.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från specialistläkare. När den senare tittade på röntgenbilderna rekommenderade han jourhavande att mannen skulle läggas in då det fanns misstanke om benbrott. Mannen skulle nästa dag undersökas med skiktröntgen för kartläggning av frakturen och han skulle vara fastande från midnatt inför eventuell operation. Fynden på skiktröntgen visade på en godartad knäskada och det förelåg inget något behov av kirurgisk åtgärd. Då ortopedmottagningen var stängd under helgen transporterades mannen till akuten får att gipsas. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1308-03418-42
Frågor kring kuratorskontakt, byta vårdcentral

En man efterfrågade kurators kontakt av husläkaren men uppfattade att resurserna var begränsade. Anmälaren önskar även information om jämförelser mellan vårdcentraler gällande kvalité och medicinska resultat.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till behandlingsansvarig läkare. Ger information om Inspektionen för vård och omsorg samt Socialstyrelsen och 1177/Vårdguiden. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

V1308-03450-44
Bristande journalföring

En kvinna som behandlas av flera olika specialister på ett akutsjukhus har problem med att journaluppgifter inte är införda korrekt. Detta äventyrar hennes vård och behandling när läkarna skall ordinera läkemedel och uppgifterna som finns är felaktiga.

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

V1308-03491-57
Bristfällig smärtlindring med ryggbedövning

En kvinna upplevde bristfällig smärtlindring av ryggbedövningen under sin förlossning och har haft smärta och domningar i rygg och ben efteråt. Hon menade att ryggbedövningen inte utfördes på rätt sätt. Läkaren fick göra om flera gånger och till slut kallades en annan läkare in.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschef på förlossningen som djupt beklagade kvinnans negativa upplevelse. Kvinnan erhöll ryggbedövning och ett fåtal kvinnor får inte fullgod smärtlindring med denna metod. Anmälarens kvarstående besvär med domningar i benen kan till vissa delar förklaras av tryck från benstöd, men den tid kvinnan intog den positionen var inte onormal lång. Patientansvarig narkosläkare förklarade att han misslyckades med första försöket med ryggbedövning då anmälarer hade svårt att ligga still, men andra försöket gick bra. Lokal ryggsmärta kan kvarstå efter bedövningen. Anmälarer önskar avsluta ärendet, hon har fått hjälp av vården för att göra en neurologisk utredning av de kvarstående besvären.

V1308-03623-52 Komplikationer

En man som numera är avliden har drabbats av många komplikationer då han har fått genomgå flera tarmoperationer som har utförts på olika sjukhus. Hustrun vill ha en förklaring till det inträffade.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från överläkare. Ingen av de inblandade läkarna finns kvar på sjukhuset varför yttrandena baserar sig på tillgängliga journaler. Mannen opererades initialt på ett helt adekvat sätt med kirurgiskt gott resultat. Tyvärr drabbades han av sammanväxningar som gjorde att han senare blivit föremål för reoperationer där ett flertal tunntarmsskador inträffat. Efter det att yttrandena har översänts har anmälarer inte avhört. Ärendet avslutat.

V1308-03624-57 Komplikationer efter pacemakeroperation

En kvinna genomgick byte av pacemaker på akutsjukhuset, men de gamla trådarna byttes inte. Pacemakern fungerade inte optimalt, en omoperation fick göras. Vid denna punkterades kvinnans lunga vilket uppmärksammades först efter några veckor med stora besvär för kvinnan. Hennes synpunkter på att det var tungt att andas och gjorde ont nonchalerades.

Åtgärd: Anmälarer önskar hjälp med att fylla i blanketter till Inspektionen för vård och omsorg samt patientförsäkringen. Undertecknad ger råd och sänder nya blanketter.

V1308-03643-49 Krävs på avgifter för journalkopia

Anmälarer krävs på avgifter för journalkopia. Detta trots hänvisning till lagstiftning, PUL, som anger att patienten har rätt att avgiftsfritt ta del av sin journal en gång om året.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef. På enheten arbetar man efter Uppdragsguidens anvisningar och där står att man ska ta betalt för journalkopior, enligt beskriven taxa. Efter det att yttrande har översänts till anmälarer har SLSO meddelat att de ska följa 26§ personuppgiftslagen och Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har reviderat avgiftshandboken enligt 26§ personuppgiftslagen. Detta innebär att patient har rätt att kostnadsfritt få kopia av sin journal en gång per kalenderår. Anmälarer har informerats om detta. Ärendet avslutat.

V1308-03698-52**Brister i vård och behandling**

En änka efter en avliden man önskar förklaring till varför maken erhållit bristande vård och behandling.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som mycket ingående beskriver de medicinska åtgärder som vidtagits med anledning av mannens cancer och metastaser. Senare beslutades i samråd med mannen att han skulle avstå ytterligare medicinsk onkologisk behandling på grund av hans nedsatta allmäntillstånd. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1308-03699-52**Om vård och behandling**

En maka till en avliden man har synpunkter på vården som hennes man fick i samband med en tarmoperation som gjordes på ett annat sjukhus.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschefer, patientansvarig överläkare och från överläkare. Mannen remitterades från onkologisk klinik då man bedömt att han hade en sten i ena urinledaren. Efter undersökning konstaterades att stoppet orsakades av en tumörprocess bakom bukhålan och han fick en slang direkt från njuren för att avleda urinen. Man fattade beslut om att inte planera för ytterligare urologiska åtgärder. Mannen hade också en stor varsamling i själva höftleden och också i mjukdelarna ner mot knät varför han opererades akut. Senare framkom mycket stark misstanke om förbindelse mellan buk/tarm och varbildningen i höftregion och ben. Kirurg bedömde att det inte fanns möjlighet att operativt åtgärda problemen. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1309-03768-62**Vanprydande ärr efter operation**

En kvinna genomgick en blindtarmsoperation, som hon fick veta skulle vara ett snabbt och enkelt ingrepp som skulle göras som en titthålsoperation. Detta lyckades dock inte, utan kirurgen gjorde ett snitt som efterlämnat ett stort och fult ärr.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare samt verksamhetschef vid kliniken, som beklagar att det uppstått vanprydande ärrbildning, men menar att man på grund av patientens övervikt till slut var tvungna att göra ett öppet operationssnitt i stället för att använda titthålsteknik. Anmälaren har därefter framfört att hon önskat att ingreppet inte hade framställts som så enkelt och att hon inför operationen hade fått information om alternativa scenarier som kan uppstå vid ett sådant ingrepp. Ärendet avslutas.

V1309-03796-62**Missade att fraktur inte läkt**

En kvinna fick en fotledsfraktur som gipsades på ett akutsjukhus i november 2012. Efter sex veckor togs gipset bort, men ingen röntgen gjordes. Kvinnan har efter detta haft värk i benet och sökt vård för detta. I augusti 2013 gjordes en

röntgenundersökning på sjukhuset som visade att frakturen inte läkt. Kvinnan måste nu opereras och undrar varför en röntgenundersökning inte gjordes tidigare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid sjukhuskliniken som menar att kvinnan behandlats enligt gängse metod, men att hon drabbats av en ovanlig läkningskomplikation. Man menar att en röntgenundersökning vid avgipsning endast utförs i uppenbart avvikande fall och att detta inte var ett sådant fall. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med yttrandet, men har inte inkommit med något genmäle. Ärendet avslutas.

V1309-03842-59

Synpunkter i samband med blindtarmsoperation

En kvinna fick vänta lång tid på läkarundersökning. Opererades senare för blindtarmsinflammation med brusten blindtarm. Väl på akutvårdsavdelning upplevde kvinnan brister bland annat rörande information och den kost som serverades via sjukhusköket.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från akutvårdsavdelningen som bekräftar och beklagar väntetider under sommaren. Vidare att pågående arbete för ökad delaktighet och information till patienter pågår samt att maten är svår att påverka då den levereras av den leverantör som upphandlats. Slutligen framförs att man strävar efter att patienter ska vara nöjda med vården, bemötandet och informationen de får och därför beklagar att det inte blev så i detta fall. Yttrande från gastrocentrum beskriver och förklarar förloppet samt framför att en standardiserad patientinformationsskrift är under framtagande. Rutiner för var och hur bedömning av misstänkta komplikationer görs beskrivs. Man framför också att man är mycket ledsen över att anmälaren upplevt det som hon beskriver och att detta föranlett diskussioner i syfte att se över sina rutiner. Efter att ha tagit del av yttrandena framför anmälaren inget ytterligare. Ärendet avslutas

V1309-03867-52

Felaktig diagnos

En kvinna får fel diagnos. Flera enheter har utrett henne. Man tar inte hennes besvär på allvar utan skickar henne till och med till en psykiatrisk konsult som dock kan konstatera att hennes besvär inte är psykiska. Hon har även varit hos en reumatologisk mottagning som inte kunde hitta något fel på henne. Kvinnan googlade på sina symtom och bad därefter sin husläkare att ta prover och provsvaren visade bland annat diabetes. Kvinnan tycker att det är anmärkningsvärt att ingen enhet tänkte i de banor att hon kunde ha diabetes.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från specialistläkare. Kvinnan kom på remiss med frågeställningen om hon hade någon reumatisk sjukdom. Vid besöket konstaterades att det inte fanns några hållpunkter för inflammatorisk reumatologisk sjukdom. Berörd läkare beklagar att kvinnan upplevt sig dåligt bemött. Han anser att han gjort en korrekt bedömning ur reumatologiskt perspektiv och har skickat en kopia på bedömningen till kvinnans husläkare för kännedom och fortsatt uppföljning. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1309-03875-57

Otrevligt bemötande av ortoped

En man arbetar som mentalskötare på psykiatrisk klinik. I samband med att en patient blev våldsam skadade han ryggen. På akuten mötte han en ortoped som var nonchalant och ifrågasättande. Efter flera timmar lämnade mannen akuten då han insåg att han inte skulle få hjälp inom rimlig tid.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschefen som beklagade det inträffade och bad om ursäkt för det eventuella obehaget. Den aktuella dagen var det många patienter på akuten och det uppstod längre väntetid än önskvärt. Personalen blev irriterad över mannens otålighet då han flera gånger efterfrågade väntetidens längd. Anmälaren är inte helt nöjd över svaret, men önskar avsluta ärendet.

V1309-03892-28

Lång tid att få rätt diagnos

En kvinna som genomgått behandling för cancer i munhålan anser att det tog för lång tid att få korrekt diagnos. Under hennes kamp att bli insläppt i vården hann hon på två månader möta sju olika läkare som gav sju olika diagnoser. Då smärtan blev obeskrivlig fick hon tillslut en fantastisk vård på ett akutsjukhus, men resan dit var lång och canceren hade spridit sig. Hon anser att man ska få träffa samma läkare varje gång man kommer till vårdcentralen, läkaren ska ha tid att lyssna för att kunna dra korrekta slutsatser och det ska finnas möjlighet att ta prover tidigt i processen så att läkaren direkt kan få fakta att basera behandlingen på. Kvinnan skriver detta i förhoppning att det ska bidra till att förändra situationen inom vården så att korrekt diagnos kan ställas tidigare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar den onödiga fördröjningen i handläggandet av ärendet. Vid första besöket träffade kvinnan en läkare under ST-utbildning som bedömde att förändringarna vid tungbasen borde bedömas av specialist. Remiss skrevs till öron-näs och halsläkare. Svaret därifrån var ganska knapphändert och med facit i hand en klar felbedömning som sannolikt nästa läkare ändå lutade sig mot i sin bedömning. När kvinnan sökte med förvärrade symtom en månad senare fick hon ökad behandling mot svamp med ledning av utlåtandet från specialistläkaren. Vid återbesök till en av enhetens specialister konstaterade denne att det såg misstänkt elakartat ut med tillkomst av lymfkörtel och kvinnan remitterades vidare till käkkirurg med betoning på att det var viktigt med snar bedömning. I efterhand ser ansvarig att de kan lära sig att snabbare remittera till högre specialistnivå vid misstanke om elakartade förändringar. Detta kommer att återkopplas till läkarna som träffat kvinnan. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren förklarat sig mycket nöjd med yttrandet. Ärendet avslutat.

V1309-03895-63

Operation uteblev

En kvinna träffade narkosläkare och dietist inför en operation vid ett akutsjukhus. Hon blev lovad att operationen skulle ske innan sommaren. Kvinnan har väntat hela sommaren på operation och kunde inte resa iväg någonstans och någon förklaring till dröjsmålet har inte lämnats. Hon har åter kallats till både narkosläkare och dietist och är nu orolig för att man än en gång ska dröja med besked om operation. Kvinnan berättar att hon fått veta att operationen är ytterligare försenad.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från patientansvarig överläkare vid berörd enhet. I yttrandet framförs förståelse och medkänsla för anmälarens oro för sin sjukdomssituation. Yttrandet förklarar resonemanget kring den uppskjutna operationstiden på vilka grunder beslutet om att senarelägga operationen fattades.

I yttrandet framförs även att anmälaren kommer att kallas till kompletterande undersökning inom kort för att se om prioritetsgrad behöver höjas. Anmälaren har inte hörts av efter att yttrandet sändes till henne, ärendet avslutas.

V1309-03900-52
Bristande bemötande

En mamma till en flicka är upprörd över det oempatiska bemötande som hennes dotter fick under en röntgenundersökning. En kvinnlig sköterska var både hårdhänt och otrevlig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar det inträffade. Berörd röntgensköterska har en annan minnesbild än föräldrarna. Ansvarig har talat med alla inblandade och klargjort att avdelningens policy är att man ska handskas varsamt med sina patienter och att liknande incidenter inte får förekomma. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1309-03941-52
Lång väntan på att få komma till specialist

En man med förslitning i knät klagar över att han fått vänta länge på för att få komma till specialist. Försäkringskassan är på honom också och han riskerar att bli utan sjukpenning då han varit sjukskriven en längre tid. Mannen har fått en bedömning av en annan specialist som ansåg att operation krävdes men att mannen var för tung för att kunna opereras. Utan det krävdes att en intensivvårdsavdelning på ett sjukhus fanns att tillgå.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefläkare, bitr. verksamhetschef och från leg. läkare. Fördröjningen har bland annat berott på att en läkare var sjuk varför mannen avbokades. Han har knappt en månad senare varit på mottagningen och är därefter planerad för operation. Av kompletterande yttrande framgår det att operation kommer att ske efter årsskiftet. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att han fått tid för operation. Ärendet avslutat.

V1309-03960-63
Illa bemött

En kvinna ringer och har synpunkter på det sätt hon blivit bemött på vid ett besök på en smärtklinik.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid berörd enhet. I yttrandet framför man sina ursäkter till anmälaren för bristande bemötande. I yttrandet framför man även sin tacksamhet över att få ta del synpunkter från patienter då det ses som kunskap som kan användas för utveckling och lärande. Avslutningsvis framför man att man kommer att arbeta med att förbättra rutiner och vikten av respektfullt bemötande. Anmälaren har tagit del av yttrandet men önskar inte lämna genmäle. Ärendet avslutas enligt anmälarens önskemål.

V1309-03964-62
Bristfällig undersökning

En man opererades år 1999 och i samband med detta blev en nål kvar i buken. Mannen har på senare år fått komplikationer och vänt sig till ett sjukhus för ett

läkarbesök. Mannen är missnöjd med att läkaren inte undersökte buken, utan endast skickade honom för provtagning.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från aktuell läkare, som menar att det är osannolikt att de symptom patienten anger har med den kvarglömnda nålen att göra. Läkaren menar vidare att riskerna med att försöka lokalisera och operera ut nålen är långt mycket större än en eventuell vinst. Anmälaren har meddelat att han inte är nöjd med svaren. Ärendet avslutas.

V1309-03967-63

Komplikationer efter behandling, misspnydande ärr

En kvinna har drabbats av vanpnydande ärr i ansiktet efter att man inte gjort rent såret ordentligt innan suturering.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från berörda verksamhetschefer. I yttranden beskriver man rutinen kring rengöring av sår som ska sutureras och uttrycker sin sympati och medlidande med patientens kvarstående men efter skadan. Man har också tagit upp ärendet och aktualiserat rutiner för rengöring av sår innan suturering i personalgruppen. Anmälaren har inte hörts av och ärendet avslutas utan att genmäle lämnas.

V1309-04043-63

Försenad behandling på grund av läkares okunskap

En man sökte hjälp för sin nervrelaterad smärta i handen på vårdcentralen. Läkaren ansåg att problemen skulle gå över av sig själv och remitterade inte vidare. Besvaren bestod och mannen sökte återigen hjälp för sin hand. Då fick han remiss för operation. Mannen anser nu att hans besvär hade kunnat åtgärdas om den första läkaren haft mer kunskap. Mannen anser också att hans funktionsnedsättning i handen trots operation hade varit mindre om han hade fått hjälp tidigare.

Åtgärd: Yttrande inkom i ärendet från berörd vårdcentral. I yttrandet beskriver man omhändertagande av anmälaren och de åtgärder man gjort för att hjälpa anmälaren. Yttrandet översändes till anmälaren men han hörs inte av och ärendet avslutas utan vidare åtgärd.

V1309-04123-49

Lång väntan på undersökning

Kvinna har under en längre tid plågats av magsmärtor. Hon är remitterad till undersökning, men är ännu inte kallad till denna undersökning. Anmälaren anser att hon har fått vänta alldeles för länge.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefläkare, verksamhetschef och överläkare. Kvinnan har själv begärt narkos vid undersökningen och bakgrunden till att det dragit ut på tiden är mycket långa köer med väntetid på upp emot 6 månader för oprioriterade ärenden och 2-3 månader för högprioriterade ärenden. Man har nu hittat ett extra utrymme för undersökningen och den kommer att ske drygt två månader efter remissdatumet. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1309-04142-28
Ofullständig diagnos

En kvinna blev remitterad till specialistläkare på grund av stora sår i munnen. Då kvinnan inte fick någon kallelse kontaktade hon själv mottagningen som sa att de försökt att ringa, men att de fått fel telefonnummer. Då kvinnan till slut kom till specialisten var hon i mycket dåligt skick och hon fick diagnosen svamp. När kvinnan senare kom till akutsjukhus, åter på remiss från sin husläkare, visade det sig att hon hade munhålecancer som spridit sig. Hon undrar varför hon inte blev remitterad från specialistmottagningen för vidare utredning på akutsjukhus.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och medicinskt ansvarig överläkare. Avvikelsesrapport och konsekvensanalys har gjorts. Remisshanteringen har förbättrats både genom snabbare hantering och säkrare handläggning och uppföljning. Rutinen vid förändringar i munslemhinnan är nu att man vid misstanke om elakartad förändring skickar remiss till sjukhus. Vid oklar förändring med ringa misstanke om elakartad komponent tas vävnadsprov, senare uppföljning hos samma läkare och vid oklar förändring och ingen misstanke om elakartad komponent sätts behandling in och uppföljning bokas in hos samma läkare. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd. Ärendet avslutat.

V1309-04152-59
Ifrågasätter bedömning och förordad behandling

En kvinna söker akut och skrivs in på avdelning. Medicineras och skrivs ut efter undersökning nästkommande dag. Symptomen fortsätter varför kvinnan kontaktar avdelningen tre gånger, utan åtgärd. Sjukvårdsupplysningens råd är att åka in. En operativ insats behövs och blodvärdet är lågt, men kvinnan avböjer blodtransfusion. Detta respekteras och rapporteras. Kommande vårdtid upplevde kvinnan massiva försök att övertala henne att ta emot blod. Kvinnan ifrågasätter utskrivningen och varför man sade att man respekterade hennes inställning men inte visade det i handling utan försökte skrämja henne med följderna av att inte ta emot blod.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten som betonar att all vård som erbjuds skall göras i samråd med patienten och att individuella önskemål ska tillgodoses utifrån dialog och förståelse för vilka risker det kan innebära. Vidare beskrivs de riktlinjer rörande lågt blodvärde man arbetar utefter. Slutligen beklagas att anmälaren känts sig illa bemött och att hennes åsikt inte respekterades vid vårdtillfället. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför inget ytterligare. Ärendet avslutas.

V1309-04262-59
Undersökte ej, glasbit skars ut efter 5 veckor

En pojke hade skurit upp ena skinkan på en bergknalle. Något hårt uppfattades i sårområdet. Detta bedömdes som en blodutgjutning och undersöktes inte vidare. Såret tejpades och läkte. Dock vätskade såret ånyo efter fyra veckor och man söker vård och föräldrarna trycker på för att sonen ska undersökas. Vid ultraljud upptäckts en glasbit som får skäras ut. Pojken begränsades av detta under sommaren och har ett hårt ärr som fortfarande ömmar.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från kirurgkliniken. Här beskrivs bedömningar, ställningstaganden och åtgärder. Vidare förklaras balansen mellan kompletterande undersökningar och risken att missa något. I detta fall blev det onödigt besvärligt

för patienten, vilket man beklagar. Slutligen föreslår man familjen att anmäla skadan till patientförsäkringen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför inget ytterligare. Ärendet avslutas.

V1309-04263-59

Brister i vårdprocess och långa väntetider

En transsexuell kvinna som påbörjat sin behandling framför brister rörande kallelser, remisser och uppföljning. Upplever inte tillfredsställande resultat av behandlingen och det visar sig vara oacceptabelt lång väntetid för att träffa läkare angående detta. Kvinnan anmäler att kommunikation, väntetider och patientens välbefinnande är under acceptabel nivå och efterfrågar kontinuitet. Vidare påtalar hon problemet att inte kunna välja annan enhet som fungerar bättre.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten. Här bekräftas det som anges i anmälan och merparten av framförda synpunkter bemöts med resonemang och förklaringar. Vissa omständigheter hänförs till en starkt begränsad tillgång på läkartider och att verksamhetens kapacitet inte alltid motsvarar varken egna eller patientens önskemål. Anmälaren är nöjd med svaret och upplever att hon fått gehör för det som framförts. Dock oroas hon av den resursbrist som nämns, och som drabbar de som är i behov av denna vård. Ärendet avslutas.

V1309-04267-49

Bristande information inför operation

Anmälaren genomgick höftoperation. Enligt anmälaren kan patienter erbjudas två olika operationsingrepp varav det ena leder till begränsad rörelseförmåga. Det var med detta ingrepp som begränsar rörelseförmågan som anmälaren opererades, dock utan att bli informerad om konsekvenserna, vilket han nu riktar kritik mot.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från patientansvarig läkare. På sjukhuset har man stor vana av de två snittföringsteknikerna och man är föregångare i landet vad det gäller studier kring för och nackdelar med respektive snittföring. Aktuell operatör har stor vana vid båda teknikerna och valet av snittföring har baserats på övertygelsen om att detta var det mest fördelaktiga för mannen. Det är olyckligt att framtida begränsningar i aktivitet inte framförts på ett adekvat sätt innan operationen. Ansvarig föreslår att mannen återkommer till operatören för diskussion och han kommer att be sekreterare att skicka en kallelse. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt överenskommelse bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1309-04274-63

Bemötande på akutklinik

En kvinna anmäler att hon blev illa bemött av en kvinnlig läkare på en akutklinik. Kvinnan sökte för gynekologiska besvär, hon var nervös och ställde flera frågor. Läkaren blev arg och irriterad, sedan utförde hon en mycket hårdhänt undersökning. Kvinnan har tänkt mycket på detta i efterhand och hon känner sig mycket kränkt och är rädd för att läkaren behandlar andra lika illa. Hon har pratat med verksamhetschefen som beklagade det hela men är inte nöjd med det utan vill gå vidare med en anmälan till PaNf.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från berörd verksamhet. Yttrande inkom från ansvarig läkare och verksamhetschef. I yttrandet ber man om ursäkt och beklagar

anmälares upplevelser i samband med besöket vid aktuell mottagning. Yttrandet sändes till anmälares, anmälares har inte hörts av och ärendet avslutas utan vidare åtgärd.

V1310-04317-59**Ersättningsanspråk, ej undersökt eller hjälpt**

En man sökte primärvård på akuttid. Han hade blödande eksem med känselnedsättning, vilket inte fungerar i hans arbete. Önskade därför sjukskrivning samt remiss till specialistvård. Läkaren undersökte ej händerna och meddelade att han varken sjukskrev eller skrev remiss, utan hänvisade mannen till sin ordinarie läkare för hjälp med detta. Mannen vill ej betala för besöket på grund av nämnda brister.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten. Verksamhetschefen beklagar att anmälares inte känt sig nöjd med vare sig bemötande eller bedömning. Han finner dock inte någon medicinsk grund för vare sig sjukskrivning eller återbetalning av patientavgift. Berörd läkare vidhåller sin bedömning och återger innehållet vid besöket där de problem som framkommer främst rör relationen till arbetsgivaren och utebliven efterlevnad av behandling. Anmälares har tagit del av yttrandet och framför inget ytterligare. Ärendet avslutas.

V1310-04332-63**Patient ignorerad av personalen**

En kvinna blev inlagd på en vårdavdelning med anledning av ett planerat kirurgiskt ingrepp. Kvinnans operation blev uppskjuten två gånger under samma dygn men hon fick ingen information om varför hon fick vänta. Kvinnan upplevde att sjuksköterskorna på avdelningen struntade i henne.

Åtgärd: Yttrande begärdes från berörd enhet. Yttrande inkom från verksamhetschefen med uttryck för sympati för anmälares upplevelse och förklaring av bakgrunden till den uppkomna situationen. Verksamhetschefen skulle även återföra synpunkterna till ansvarig chefssjuksköterska. Under ett telefonsamtal med anmälares framkommer att hon vill uttrycka sin uppskattning för att hennes synpunkter tagits tillvara. Genmäle utlovas men inkommer inte. Anmälares synpunkter på yttrandet läggs till i avslutsskrivelsen till värden. Ärendet avslutas.

V1310-04352-59**Uppskjuten kontroll visade ny tumör**

En kvinna gick årligen på kontroll efter tidigare tumör. Ett år motiverade läkaren att ej gå på grund av strålningsrisk. Nästa år gjordes kontroll, som visade en tumör och resulterade i bortoperation av bröstet. Kvinnan har sökt information rörande bedömningen men återfann det ej i sin journal, hon fick oklart svar av en sjuksköterska och enhetschefen skulle sluta och kunde därför inte hantera ärendet. Kvinnan har tilldelats en annan läkare än den berörda, utan att informeras om det. Kvinnans framför att hennes tilltro till mottagningen brister samt att ingreppet är något man aldrig kommer över.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten. I yttrandet beskrivs rekommendationer för mammografiscreening efter genomgången bröstcancer med tillägg att det hade givit bättre underlag för bedömning om journaler från tidigare

vårdkontakt hade inkluderats. Rörande listning efter att läkare slutat framförs att information borde ha erhållits utifrån gällande rutiner, som också redovisas. Slutligen beklagas att anmälarens tilltro till mottagningen förlorats och att man gärna ser att anmälaren stannar så att mottagningen kan reparera det brustna förtroendet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför inget ytterligare. Ärendet avslutas.

V1310-04359-52

Fel information i remissvar

En kvinna har fått ta del av den remiss som rehabiliteringsläkaren skrivit för fortsatt vård. Remissen skrevs utan att hon fick träffa läkaren och innehållet var baserat på flera år gamla journaluppgifter.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare och verksamhetschef. Den senare har med kvinnans bästa för ögonen och i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet gett råd till inremitterande att det är angeläget att i första hand inrikta förbättrande behandling för kvinnans psykiska tillstånd och förmågor. Hjärnskaderehabiliterande insatser under samtidigt pågående nedsatt psykiskt tillstånd brukar inte ge effekt av värde. Eftersom berörd läkare inte känner kvinnan ger han i remissvaret också andra principiella råd till inremitterande t ex kring vikten av sjukgymnastbehandling och att beakta att substanspåverkan inte nedsätter en patients hälsa och förmågor. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon är missnöjd och upprörd över svaret och med handläggningen. Hon har informerats om att förvaltningen inte kommer längre och att ärendet avslutas.

V1310-04365-63

Gångsvårigheter efter operation

En kvinna ringde förvaltningen och berättade att hon har fått svårt att gå efter två operationer i foten. Av läkare har hon fått informationen att det inte finns mer att göra och att det ibland kan bli så här. Kvinnan är missnöjd med resultatet av operationen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från professorn vid berörd verksamhet då behandlande läkare inte är tillgänglig, i yttrandet beskriver man vården och resultatet av genomgången behandling. Anmälaren inkommer med ett genmäla och kompletterande yttrande begärs, det kompletterande yttrandet inkommer. Anmälaren är annu inte nöjd med de yttranden som fåtts från sjukvården men önskar att ärendet avslutas med en kommentar om anmälaren gärna sett att orsaken till smärtan i foten utretts vidare. Avslutsskrivelse skickas till berörd enhet med anmälaren kommentar enligt önskemål. Avslutsskrivelse skickas även till anmälaren.

V1310-04425-57

Komplikationer efter operation

En kvinna genomgick en gynekologisk operation i specialistvård och vid återbesöket berättade kvinnan att hon blivit förstoppad. Kirurgen hänvisade till husläkaren. Hon kontaktade därefter flera läkare och slutligen fick hon göra en röntgen som visade

en tarmskada. Kvinnan är nu arg och besviken på att kirurgen inte var mer uppmärksam på komplikationen direkt efter ingreppet.

Åtgärd: Yttranden inkom från kirurgen som opererade kvinnan och han menade att kvinnans tarmbesvär inte förorsakades av operationen. Anmälaren är inte nöjd med yttrandet, men avstår genmäle. Hon har fått kontakt med annan kirurg och blivit utlovat en omoperation. Ärendet avslutas.

V1310-04456-57 **Nekas operation vid cancer**

En kvinna opererades för cancer och gick på regelbundna kontroller. Då canceren återkom lottades kvinnan till en studie för cellgiftsbehandling som inte hade någon effekt och kvinnan erbjöds inte operation eftersom hon valde bort alternativet. Då kvinnan önskade operation i annat landsting var läkarna obenägna att sända remiss dit trots kvinnans önskan om second opinion.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som noggrant förtydligade handläggningen av anmälarens ärende. Efter undersökning och utredning bedömdes det att kirurgi inte skulle gagna henne. Men då kvinnan stod på sig gällande second opinion sändes remiss till annat landsting där kvinnan slutligen opererades. 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.

V1310-04468-49 **Bristande information, klagomål på hjälpmedel**

Anmälaren anser att audionomen brast i sin informationsgivning om hur hörapparaterna fungerade. En av apparaterna gick sönder och mannen tvingades köpa ny apparat för 15 000 kronor.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef. Efter röntgenundersökning i samband med tandläkarbesök fungerade inte ena hörapparaten. Ny hörapparat provades ut och den skadade skickades iväg för att undersökas om den gick att reparera. När mannen återkom hade man lyckats reparera den trasiga hörapparaten och den nyligen inköpta lämnades tillbaka. Det åligger ett egenansvar att ta del av befintlig information och enheten har ingen skyldighet att även muntligt informera om allt som står i bruksanvisningen. Om det vid röntgenundersökning finns risk för att elektronisk utrustning skadas ska denna information ges innan undersökningen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04503-62 **Träffade nya läkare som inte uppgav vilka de var**

En man fick vid två besök på en urologmottagning träffa andra läkare än den han var kallad till och som han brukar träffa. De nya läkarna vägrade att berätta vilka de var och vad de hette. Inte heller i receptionen ville man berätta vilka läkarna var när mannen frågade. I samband med detta menar mannen att hans journal blivit förfalskad.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från mannens läkare som bestrider att patienten skulle ha träffat någon annan läkare än honom själv vid de aktuella besöken och att journalen skulle vara förfalskad. Anmälaren vidhåller att det är andra personer han

fått träffa, men då ord står mot ord och patientnämndens förvaltning inte kan göra den typ av utredning anmälaren efterfrågar avslutas ärendet. Anmälaren hänvisas till polisen om det är så att han misstänker han utsatts för någon typ av bedrägeri.

V1310-04531-44 **Bristande bemötande**

En dotter beskriver bemötandet från en läkare på den geriatriska klinik där hennes mamma vårdats. Mamman skulle skrivas hem utan att smärtlindringen var helt inställd och utan att hemsituationen var helt utredd. Anhöriga hade svårt att föra samtal med läkaren.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Denne försökte bemöta dotterns synpunkter utan att ta upp de enskilda detaljerna. Han kunde konstatera att det inte fanns någon samsyn i de flesta av de synpunkter som framfördes men att det ändå fanns anledning för verksamheten att reflektera över vissa delar av det som påpekats. Man hade också upptäckt en felaktighet vid telefonering där ett främmande nummer visades, inte verksamhetens. Detta skulle man försöka åtgärda. Dottern var inte nöjd med yttrandet och valde att skriva en egen kommentar inför avslut. Ärendet avslutas därmed.

V1310-04548-59 **Brister i samordning, diagnos och väntetider**

En kvinna söker mottagningen för magbesvär och remitteras till specialist. Undersökningen visar inget avvikande. Problemen kvarstår och hon remitteras till annan specialist för röntgenundersökning, som inte heller visar något avvikande. Återkommer och anger att hon tjar sig till ny undersökning vid ytterligare annan enhet. Denna kan dock ej genomföras på grund av missad information om förberedelser och att prover inte tagits. Får ny tid och är upprörd över att få vänta länge på svar. Det hela leder till medicinering för psykisk ohälsa. Kvinnan anser att det är skandal och framför brister i kommunikation, väntetider och samordning mellan vårdinrättningar. Hon upplever det svårt att ta sig fram i vården och att ingen bryr sig om henne som patient.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten. Berörd läkare beklagar anmälarens upplevelse av kontakten med vården samt redogör för kontakter, bedömningar och åtgärder. Avslutningsvis framför läkaren sitt deltagande för patientens upplevda missnöje och att han försökt men uppenbarligen inte lyckats lugna den långa och oroliga väntan som tyvärr ofta är verkligheten inför och emellan specialistundersökningar. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför inget ytterligare. Ärendet avslutas.

V1310-04555-57 **Ingen ambulans kom trots flera samtal**

En man kontaktade sjukvårdsrådgivningen och SOS Alarm då han upplevde att han hade akuta besvär och ville komma till sjukhus snabbt. Mannen ringde flera gånger, trots detta dröjde det väldigt lång tid innan ambulansen kom.

Åtgärd: Svar inkom från vårdchefen som informerade om att den ambulans som först körde ut fick dirigeras om p g a den höga belastningen under kvällen. Sjuksköterska från SOS tog kontakt med anmälaren som meddelade att han önskade avboka ambulansen då han kände sig bättre. 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.

V1310-04573-28 **Bristfällig tandvårdsbehandling**

En mor skriver med anledning av att dottern hade ett hål i en permanent tand och fick vänta i en månad på att laga tanden. Vid lagningstillfället framkom det att hålet i tanden var stort och de fick information om att det inte är säkert att tanden går att rätta. Enligt mottagningen är det omöjligt att endast på röntgen diagnostisera hur stort hålet är, men att väntan på en månad för åtgärd inte haft någon påverkan på tillväxten. Modern undrar om det stämmer.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef. Information har lämnats av behandlande tandläkare kring karies och tänder. Syftet med den medicin flickan nu har är att tanden ska bilda nytt dentin inifrån med förhoppning om att man senare ska kunna borra bort all kariesad tandsubstans utan att nerven påverkas av skadan. Så precis som tandläkaren informerat om måste det gå en period innan man kan utvärdera resultatet och ta ställning till fortsatt behandling. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att det hon saknat var att få en tid med tandläkaren för att hinna ställa frågor antingen vid behandlingstillfället eller vid bokad telefontid. Ärendet avslutat enligt överenskommelse.

V1310-04579-62 **Upptäckte inte blindtarmsinflammation på akuten**

En man åkte in till akuten med feber och ihållande magsmärtor. Han fick smärtstillande medicin och fick göra några tester, men skickades sedan hem. Mannens tillstånd försämrades och dagen därpå togs han med ambulans till sjukhuset på nytt. Man konstaterade då att han hade blindtarmsinflammation, vilket man inte upptäckt vid besöket dagen innan.

Åtgärd: Då mannen efter en tid inte inkommit med någon skriftlig anmälan avslutas ärendet.

V1310-04594-52 **Får ingen diagnos eller behandling**

En mamma till en liten pojke ringer. Hon berättar att de varit utan fungerande läkarkontakt sedan början av året. Pojken har inte fått någon diagnos eller behandling och då han inte fått någon diagnos kan han och hans familj inte heller få stöd av övriga samhällsinstitutioner.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig överläkare. Den sammantagna bedömningen av de utredningar som genomförts visade att pojken vid det tillfället inte uppfyllde kriterierna för diagnos och det förelåg inte heller möjlighet till inskrivning i habiliteringen. I de fall en kognitiv-neuropsykiatrisk utredning inte leder fram till fastställd diagnos får utvecklingen följas och möjlighet till ny bedömning måste planeras om svårigheterna/förseningen kvarstår eller blir mer tydliga. Det måste också gå en viss tid, vanligen minst två år, mellan testerna. I pojkens fall planeras nytt läkarbesök i början av året och han har fått remiss till rehabiliteringen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04597-49**Begränsat sortiment av hörapparater**

Anmälaren riktar synpunkter mot det begränsade sortimentet av hörapparater som hörselmottagningen erbjuder. Kritik riktas även mot bristande kunskap om hur tinnitus påverkar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att kvinnan inte är nöjd, men hennes åsikt är att audionomen har följt de riktlinjer som finns. Kvinnan har provat två hörapparater inom SLL samt erbjudits privat sortiment till samma kostnad som SLL. Enligt upphandlad tjänst är det en annan enhet som ska ta hand om patienter med grav tinnitus. Ansvarig kan se att det formulär som används som underlag vid tinnitusrehabilitering på berörd enhet inte har används och detta kommer man att titta vidare på. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04598-49**Illa bemött av läkare**

Anmälaren blev illa bemött av läkare. Hon upplevde att läkaren var nonchalant. Hon hade tidigare sökt vård vid vårdcentralen efter ett bett av insekt. Svullnad hade uppstått. Läkaren ritade längs svullnadens konturer och sa att hon skulle söka vård om svullnaden ökade. Senare tilltog svullnaden. Anmälaren var i kontakt med Vårdguiden som uppmanade henne att söka vård vid lättakuten. Där frågade läkaren om hon hade andningssvårigheter. Hon gav ett nekande svar. Då sa läkaren att hon skulle åka hem utan vidare undersökning. Anmälaren kände sig kränkt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Kvinnan hade tidigare på dagen varit på vårdcentral och fått kortison tabletter och recept för vidare användning. Då hon senare uppsökte jourläkare på lättakuten var hon helt opåverkad andningsmässigt och hade inga vidare tecken på infektion eller försämring. Hon bedömdes stabil och skulle fortsätta med den behandling som hon tidigare fått och hänvisades till ordinarie läkare på vårdcentralen vid utebliven förbättring. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt överenskommelse bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1310-04647-62**Otrevligt bemötande och lång väntetid**

En kvinna har synpunkter på sin vårdcentral. När kvinnan kom dit för ett besök, visade det sig att besöket ställts in. Personalen sade att man försökt nå henne dagen innan och att man talat in ett meddelande på hennes telefonsvarare. Kvinnan har inte fått något meddelande och har bara sett ett missat samtal i telefonen. I samband med händelsen menar kvinnan att hon bemötts på ett otrevligt sätt. Hon är också missnöjd över att hon efter det inställda besöket inte erbjudits en tid förrän över två månader senare.

Åtgärd: Då kvinnan inte återkommit med någon formell anmälan avslutas ärendet.

V1310-04661-44**Bristande bemötande vid dödsfall**

En kvinna beskriver det bristande bemötande en läkare visade som kom för att konstatera det plötsliga dödsfallet av hennes man i hemmet. Närvarande anhöriga upplevde sig helt negligerade.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef, tillika ansvarig läkare, samt chefläkare. Verksamhetschefen beklagade de anhörigas upplevelse i deras möte och gav en bakgrund till sitt uppförande vid tiden för mötet. På mottagningen hade en intern arbetsfördelningsproblematik uppstått i samband med att den läkare som hade jour inte kunde åta sig uppdraget vilket gjorde att verksamhetschefen fick ta på sig uppgiften att konstatera dödsfallet. Vederbörande hade känt sig pressad vilket inverkade menligt på bemötandet av anhöriga. Anmälaren valde att skriva en egen kommentar att tillfoga slutskrivelsen till vården. Därmed avslutades ärendet.

V1310-04667-58**Missad diagnos, inte lyssnad till**

En kvinna hör av sig angående sin dotter som haft höftproblem och inte har kunnat gå, utan har krupit och släpat benet efter sig. Det har nu visat sig att flickans höft inte sitter rätt och därför måste opereras, vilket man inte upptäckt på barnavårdscentralen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt från berörd sjuksköterska på barnavårdscentralen som bägge beklagar att diagnos och behandling blivit fördröjd. Av yttrandena framgår att kontroller gjorts, både av läkare och av sjuksköterska, men att inget patologiskt hittats. Sjuksköterskan noterade att barnet haltade och var orolig därför gjordes en extra kontroll av läkare. Verksamhetschefen framförde även att det kan vara svårt att upptäcka dessa höftproblem. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena inkommit med synpunkter där hon bestrider sjuksköterskans version av händelseförloppet. Hon framför åter att hon ett flertal gånger påpekat dotterns besvär men fått till svar att hon inte skulle oroa sig. Synpunkterna bifogas avslutsskrivelsen till vården enligt önskemål. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1310-04671-52**Resultat efter operation med mera**

En kvinna råkade ut för tarmvred och behövde opereras. Hon är nu missnöjd med resultatet då magens utseende förändrats. Hon önskar en korrigerig men vården har informerat henne om att hon får bekosta detta själv.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefläkare, verksamhetschef och från överläkare. Efter fotografering har enligt gängse rutin remiss skickats till enhet för rekonstruktion. Där gjordes bedömningen att man varken kunde åta sig att bedöma eller behandla kvinnan. Av remissvaret där man också bedömt fotot framgår det att man tolkar sitt uppdrag som att man bedömer och behandlar endast patienter med stigmatiserade eller kraftigt missprydande ärr i ansiktet. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04727-52**Bristande behandling med mera**

En kvinna skulle få en spiral insatt. Under ingreppet tappar barnmorskan en steril sax i papperskorgen som hon sedan tar upp och återanvända den på patienten.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från chefsjuksköterska. Berörd sjuksköterska är inte längre anställd på sjukhuset och har därför inte yttrat sig. Alla instrument som används vid spiralinsättning behöver inte vara sterila utan det räcker med att de är rena. Rena betyder att instrumenten är diskade i diskmaskin avsedd för instrument, men inte steriliserade. Man har arbetat med att förbättra rutiner och kunskap om vikten att följa de hygienrutiner som gäller. På arbetsplatsträffar kommer man snarast att repetera hygienrutiner, patientbemötande och hur man informerar patienter vid olika undersökningar för att undvika att liknade sker igen. Efter det att yttrandena har översänts har anmälnaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04746-55 **Utlämnande av journalkopior**

En kvinna har frågor om utlämnande av journalkopior.

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

V1310-04792-63 **Information om kostnad för synhjälpmedel**

En kvinna har fått glasögon på remiss som synhjälpmedel på grund av resttillstånd efter sjukdom. Information given av ansvarig inom landstinget är att det är ett funktionshjälpmedel med en viss självkostnad. När glasögonen hämtades nekades kvinnan det reducerade priset.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen vid berörd enhet. I yttrandet beskrivs att anmälnaren kontaktas av ansvarig verksamhetschef och erbjudits en ny kontroll av syn och glasögon samt erbjudande om att köpa tillbaka glasögonen. I yttrandet beskrivs också att personalen informerat om tillägg för var utanför landstingets standard. Anmälnaren lämnar genmäle som beskriver att flera personer var involverade i köpet och handteringen av de nya glasögonen och bristande information om köpeförfarandet. Anmälnaren uttrycker sin tacksamhet över att man köpt tillbaka de felaktiga glasögonen. Kompletterande yttrande begärs med kompletterande frågor. Yttrande inkommer från verksamhetschefen med förtydligande svar. Av det kompletterande yttrandet framgår det att informationen på receptet var fullgod för att veta att landstinget skulle bistå kostnaden, att anmälnaren gjorde val som inte ingick i standard och journalen skickats till anmälnaren. Enligt önskemål ska anmälnarens genmäle på kompletterande yttrande bifogas avslutsskrivelse. Ärendet avslutas i samråd med anmälnaren.

V1310-04849-57 **Dåligt bemötande från psykiater vid akutbesök**

En man besökte psykiatrisk akutmottagning och blev nonchalant bemött. Efter en tid önskade han journalkopior från besöket. Dessa sändes rekommenderade till honom och som avsändare stod den psykiatriska mottagningen. Mannen menade att det inte var lämpligt att det framgick vem avsändaren var.

Åtgärd: Anmälaren har fått förklaring via e-posten från verksamhetschef och sekreterare på kliniken. De förklarade att det var posten som noterat avsändare, själva har de en nummerkod. De avsåg nu att påtala för posten det felaktiga i att avsändaren framgår. Anmälaren är nöjd med svaret och önskar avsluta ärendet.

V1311-04858-49

Anhörig nekades hjälpa dement vid undersökning

En man hör av sig med synpunkter på att han nekades delta i samband med en undersökning av sin dementa mor. Modern kom till akuten på ett sjukhus och blev därifrån skickad till röntgen för en undersökning. Inför röntgenundersökningen togs modern in i ett rum där man ställde frågor till henne. Sonen nekades att följa med in. Sonen, som väntade utanför, kunde höra att mamman inte kunde svara på de frågor som ställdes och bad att få komma in och hjälpa mamman svara på frågorna. Han nekades och man stängde dörren framför honom. Modern hade stomi. Efter undersökningen upptäckte de anhöriga att stomigördeln inte var tillbakasatt. Modern dog 12 dagar senare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Den normala rutinen som uppenbarligen inte följts är att man gärna ser att anhöriga är med inne på undersökningsrummet både för att hjälpa till och för att förklara patientens tillstånd. Detta gäller inte minst äldre som av och till har svårt att uttrycka och förklara sin situation. Ansvarig har talat med de som tjänstgjorde på aktuellt undersökningsrum och gjort klart att de inte har följt klinikens rutiner för bemötande. De inblandade har fått tagit del av anmälares skrivelse. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han är nöjd med svaret och att ärendet kan avslutas.

V1311-04861-28

Brister i behandling

En man har synpunkter på att han får en bristfällig behandling, trots att han kommer på inbokade tider och sköter sina betalningar. Fyllningarna lossnar vilket resulterar i att han får uppsöka akuttandvården och betala extra avgifter. Han har även synpunkter på personalens bemötande.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folk tandvårdens Vd och från klinikchef. Mannen har under åren blivit fullständigt undersökt och i samband med det fått skriftliga kostnadsförslag för att lämna till Socialförvaltningen. Det som var planerat utfördes och har blivit betalt i enlighet med kostnadsförslaget. Vid ett besök lagades en tand och två dagar senare kom han tillbaka för att fyllningen hade lossnat. Man kunde då inte erbjuda honom någon tid samma dag utan först en vecka senare. Han blev mycket upprörd över detta, blev aggressiv och hotade personalen. Senare samma dag kom han tillbaka och var mer hotfull (dödshot) vilket medförde att personalen tryckte på överfallslarmet och polis hämtade honom för förvar. Enligt journal från akutmottagningen var det i en annan tand som han tappat fyllningen och på den fanns ingen garanti. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att han kommer att gå vidare med ärendet till annan instans. Ärendet avslutat.

V1311-04872-58

Inte fått utlovad behandling

En man framför synpunkter på att han inte fått den behandling som utlovats. Mannen blev av behandlande läkare rekommenderad pacemaker på grund av sin hjärtproblematik. Han remitterades till akutsjukhus för detta, han kallades till ett

läkarbesök på annat sjukhus för annan behandling men inte för insättning av pacemaker. Han har inte fått någon uppföljning eller information gällande den rekommenderade behandlingen med pacemaker och det har gått ett år sedan remissen skickades. Anmälaren har själv skrivit till sjukhuset men inte fått svar på sitt brev.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på kliniken. Av yttrandet framgår att det vare sig av journalanteckningar eller på remissen till annat sjukhus framkommer någon frågeställning eller rekommendation gällande pacemaker. Däremot framkommer information gällande annan typ av behandling, vilket patienten tackade nej till enligt egen uppgift. Verksamhetschefen menar att det sannolikt är ett missförstånd och sammanblandning av begreppen som inträffat. Patienten kommer dock att kallas till ett uppföljande besök på kliniken för att diskutera möjliga behandlingsalternativ. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, samt varit på uppföljande besök på kliniken, hörts av och meddelat att han fått klarhet i vad som hänt och att ärendet är utagerat. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1311-04879-44 **Nekas remiss**

En multisjuk kvinna som av läkare på sjukhus rekommenderats tillbaka till vårdcentralen för remiss till specialistvård nekades detta av vårdcentralens läkare.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. En händelseanalys genomfördes över hela det beskrivna förloppet. Analysen utmynnade i olika förbättringar och insikter om förändrat förhållningssätt till befintliga rutiner och på vilket sätt dessa bäst skall användas i vård- patientmötet. Man har sett över sina rutiner och lagt stor vikt vid att patient förstår den information som ges och att ge tid för patientens följdfrågor. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer att tillföra slutskrivelsen till vården. Ärendet avslutas därmed.

V1311-04890-63 **Nekades vård**

En kvinna sökte vård i samband med födseln av hennes barn. Kvinnan nekades att komma till förlossningsavdelningen trots upprepade telefonsamtal under värkarbetet på natten hemma. Alla samtal är inte dokumenterade i kvinnans journal.

Åtgärd: Ärendet avslutas. Anmälaren har varit på möte med förlossningsavdelningen och är nöjd med responsen på de synpunkter de har framfört.

V1311-04892-49 **Arrogant läkare**

Anmälaren uppsökte akutmottagning vid specialistvården. Anmälaren uppfattade att läkaren var arrogant. Han presenterade sig inte, rekommenderade varma omslag och varm dryck. Läkaren gav också lite information som anmälaren redan kände till då han sedan nästan två år lidit av sina problem.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som ber om ursäkt att han glömde att presentera sig. Då man har ett elektroniskt patientjournalssystem är det rutin att registrera tiden för patientens ankomst i undersökningsrummet varför han gick direkt till datorn när anmälaren kom in i rummet. Läkaren ser inga fel i den

medicinska handläggningen av mannens problem. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-04894-28 **Ej makulerad faktura**

En kvinna fick sina avgifter för en utförd tandprotes makulerade av klinikchefen på grund av att den var felutförd. Hon har nu fått en räkning från inkasso på den tidigare utförda behandlingen. Kvinnan vill få hjälp med att se till att alla de räkningar som ska vara makulerade är det.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folk tandvårdens Vd. När man granskat ekonomin har man sett att fakturan är makulerad. Däremot finns en skuld kvar från tidigare år som Socialtjänsten inte betalat i tid. Det är denna skuld som kvinnan fått påminnelse för. Denna skuld är nu borttagen och hon kommer därmed inte få fler påminnelser. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-04905-59 **Synpunkter på undersökning och samordning**

En kvinna söker vårdcentral för magbesvär. Remitteras för röntgen till mottagningen. Undersökningen visar inte något avvikande. Förbättras ej och får ny remiss till röntgen vid annan enhet. Inte heller nu syns något avvikande. Upplever att få tjata sig till remiss till annan mag-tarmmottagning. Vid besöket efter fem veckors väntan kan undersökning dock inte genomföras då kvinnan inte informerats om förberedelser samt att prover ej tagits vid den första undersökningen. Ny tid bokas och svaret dröjer länge. Det hela leder till medicinering mot psykisk ohälsa. Kvinnan anser att det är skandal och framför brister i kommunikation, väntetider och samordning mellan vårdinrättningarna. Hon upplever det svårt att ta sig fram i vården och att ingen bryr sig om henne som patient.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten. I yttrandet framförs att väntetiden anses vara kort till normal inom svensk sjukvård. Vidare beskrivs individuella omständigheter som orsak till avbruten och därför upprepad undersökning, samt resultatet av den. Undersökningen visade inte några elakartade förändringar men dock vad som troligen orsakat patientens ursprungliga problem. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför därefter inte något ytterligare. Ärendet avslutas.

V1311-04906-59 **Väntetider, samordning och diagnos**

En kvinna söker vårdcentral vid flera tillfällen för magbesvär och remitteras för röntgen vid specialistvårdsenhet. Undersökningen visar inte något avvikande. Förbättras ej och får ny remiss till röntgen vid aktuell enhet vilken inte heller visar något avvikande. Upplever att få tjata sig till remiss till aktuell mag-tarmmottagning. Vid besöket efter fem veckors väntan kan undersökning dock inte genomföras då kvinnan inte informerats om förberedelser samt att prover ej tagits, varför ny tid bokas. Svaret dröjer länge. Det hela leder till medicinering mot psykisk ohälsa. Kvinnan anser att det är skandal och framför brister i kommunikation och samordning mellan vårdinrättningarna. Hon upplever att det är svårt att ta sig fram i vården och att ingen bryr sig om henne som patient.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten som redogör för berörda kallelser, besök och uppföljningar. Sektionschefen anser att mottagningens del i handläggningen skett på ett medicinskt säkert sätt och inom rimliga tidsramar. Dock beklagas att hela den beskrivna processen tagit lång tid och har varit prövande för anmälaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har därefter inte framfört något ytterligare. Ärendet avslutas.

V1311-04941-28 **Ersättning för tandprotes**

En dotter ringer för sin far som legat inne på geriatrisk avdelning och där hans nya tandprotes försvunnit. Dottern undrar om fadern har rätt att få ersättning för den försvunna tandprotesen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Denne beklagar det inträffade och har efter utredning beslutat att ersätta den under vårdtiden försvunna protesen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-04942-58 **Inte upptäckt barnets höftproblematik**

En mamma framför synpunkter på att hennes dotters höftproblematik inte upptäcktes vid undersökning på BB. Föräldrarna har nu, när flickan är 15 månader, fått reda på att flickans höft är ur led.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare som undersökte patienten på BB. Av yttrandet framgår att inga avvikelser kunde ses vid denna undersökning samt att det inte fanns några specifika riskfaktorer att ta hänsyn till. Läkare beklagar att hon inte kunde finna något vid undersökningen som talade för höftledsproblem men betonar att alla fall av höftledsproblem inte kan upptäckas med denna undersökning. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av till förvaltningen och framfört att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1311-04944-49 **Saknade information**

Enligt anmälaren gav audionomen bristfällig information om hur hörapparaten fungerade, även bristfällig information om att det fanns hörselmottagning i närheten av anmälares bostad.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från överläkare, biträdande enhetschef och medicinskt ansvarig läkare. Då kvinnan med sin grava hörselnedsättning tillhör aktuell enhet enligt uppdrag och ska därmed få både hörselrehabilitering, service på hjälpmedel och övrig rehabilitering där. Därför har hon inte fått information om hörselmottagningen i närheten av sin bostad. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-04990-59 **Operation och allvarliga efterföljder**

En kvinna beskriver en diskbråcksoperation med flera allvarliga följdverkningar samt recidiv som krävde flera sjukhusbesök bland annat på grund av smärta och kramper. Flera operationer har krävts och kvinnan har varit sjukskriven, vilket drabbat ekonomin.

Åtgärd: Yttranden har inkommit från verksamheten som framhåller att förloppets utveckling varit extremt ovanligt efter en normalt sett enkel diskbråcksoperation. I tillägg inföll sommarbemanning vid mottagningen och ombyggnation av operationsavdelningen. Utifrån kontakt misstänktes dock återfall av diskbråcket och undersökning och bedömning föreslogs efter ombyggnationen. Det normala är att avvakta spontan förbättring, i detta fall tilltog besvären och anmälaren fick akut vård vid sjukhus. Slutligen beklagas de stora konsekvenser förloppet fått för anmälaren, men man bedömer att behandlingen inte kunnat göras mycket annorlunda i verksamheten. Vidare att det inte är helt ovanligt att diskbråck återkommer, vilket inte behöver betyda att något fel gjorts, samt att uppföljningen uteblev beror på att verksamheten inte känt till händelserna efter senaste kontakten. Anmälaren har tagit del av yttrandena och framför inget ytterligare. Ärendet avslutas.

V1311-05007-28 **Behandling vid tandextraktion**

En kvinna ifrågasätter att tandläkaren höll på i mer än tre timmar för att få bort en visdomstand. Efter behandlingen grät kvinnan av ren utmattning. Hon undrar om det inte finns en maxtid för hur länge en extraktion ska få pågå innan tandläkaren avslutar och remitterar vidare till specialisttandvården. Anmälaren beskriver det som att hon kom in som en glad, ganska orädd och välvårdad men kom ut som en utmattad, rädd, rödgråten, blodig och rejält svullen människa. Vad hände?

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Vd och klinikchefen på mottagningen och som beskriver att ingreppet blev mer komplicerat än förutsett och drog ut på tiden. Hela behandlingen tar 3,5 timme och patienten är utmattad efter ingreppet. Den behandlande tandläkaren tog hjälp av en kollega med att få ut tanden och sätta suturerna efter ingreppet, men ingen av dem tog beslutet att avbryta behandlingen när tiden gick. Klinikchefen har pratat med anmälaren och tagit del av hennes jobbiga upplevelse, vilken beklagas djupt. På grund av uppkomna brister har mottagningen valt att kreditera kostnaderna på 2 989 kronor och tydliggöra deras rutiner vid liknande situationer för personalen så inte fler patienter blir drabbade på samma sätt. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

V1311-05024-49 **Otillräcklig undersökning, saknar remittering**

Anmälaren har under en längre tid känt smärtor i levern. Primärvården har gjort en del undersökningar. När han bad om magnetrontgen ska läkaren ha uttryckt sig om att det inte fanns ekonomiska möjligheter till sådan undersökning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Mannens smärtupplevelser började för ca tre år sedan. Under den tiden har han haft omfattande kontakter med minst 10 olika kliniker för diverse symptom, utan att man hittat något allvarligt. Ansvarigs bedömning är att man där och på 9 andra vårdenheter bedömt mannen sammanlagt 30-40 gånger. En MR undersökning i mannens fall kommer inte att hjälpa läkare att komma närmare en diagnos. Efter det att yttrande har översänts har en överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas.

V1311-05041-44**Intyg**

En kvinna skriver och har problem med en förvaltare. Bland annat skall förvaltaren ha talat med en läkare i samband med en minnesutredning vilket medfört negativa konsekvenser för kvinnan. Läkaren hade vid en första undersökning inte ansett att kvinnan var i behov av förvaltare men därefter ändrar sig. Läkaren hade även nekat att skicka kopia på journalen.

Åtgärd: Telefonsamtal har genomförts med anhörig som därefter inte återkommit. Ärendet vid nämnden avslutas i befintligt skick.

V1311-05089-28**Bristande information om avgift**

En kvinna har fått en protes för snart ett år sedan. Enligt information från tandläkaren skulle justeringar av proteserna ingå. Då kvinnan behövde få sin protes rebaserad fick hon betala extra för den åtgärden. Hon har nu varit hos en annan tandläkare som anser att proteserna måste göras om.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folk tandvårdens Vd och från klinikchef. Kvinnan hade fått ett kostnadsförslag och det hade godkänts av en stiftelse. Information hade getts om behandlingen samt att det skulle ske förändringar med benet i underkäken. Efter det togs tänderna bort, en protes gjordes vilken kvinnan efter justering var nöjd med. När det efter ca tre månader var dags för rebasering av proteserna hade kostnadsförslaget gått ut och kvinnan skulle själv ta kontakt med stiftelsen. Proteserna rebaserades och efter justeringar var hon nöjd. När hon kort tid därefter hör av sig är hon inte längre nöjd med proteserna. Hon har då en obetald faktura som gått till inkasso och hon informeras om att fakturan måste betalas för att hon ska kunna få en ny tid. Hon verkar nöjd med svaret och ska återigen ta kontakt med stiftelsen. Representant för stiftelsen sökte klinikchefen och denna ringde senare upp och lämnade meddelande om önskemål att bli uppringd. Därefter har ingen hört av sig från stiftelsen. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-05215-28**För hög avgift efter besök i tandvården**

En kvinna fick en akuttid då en tand frakturerat. Tandläkaren tog bort den frakturerade biten av tanden och erbjöd att utföra en permanent lagning. Behandlingen gick på 2 525 kronor och kvinnan undrar hur det kunde bli så dyrt. När hon kontaktade mottagningen för att få information om debiteringen fick hon vänta i flera veckor på svar. Det tycker hon inte är att visa respekt och service.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Folk tandvårdens Vd och från klinikchef. Debiteringen är korrekt men som kompensation för att svaret från tandläkaren dröjde kommer kvinnan att krediteras för en åtgärd. Summan läggs som ett tillgodo för att användas vid den fortsatta behandlingen. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon är mycket glad och nöjd med svaren och de åtgärder som vidtagits. Hon känner fullt förtroende för den tandläkare hon nu går hos och för mottagningen. Ärendet avslutat.

V1311-05231-57
Får inte kontakt med ansvarig läkare

En kvinna fick stora problem med mage och tarmar efter en underlivsoperation i specialistvård. En kirurg på akutsjukhuset höll i uppföljning och fortsatt vårdplanering, men anmälaren hade stora problem att få kontakt med läkaren. Hon fick inte tag i honom då hon ringde upp och han ringde inte tillbaka som utlovats. Kvinnan blev bekymrad av osäkerheten.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientansvarig kirurg som beskrev handläggningen av anmälares ärende, men som inte gav svar på varför han varit svår att få tag i. Kvinnans problematik var svårbedömd och föranledde en vårdkonferens med experter inom området. Slutligen utlovades operation av en erfaren kirurg och denne kommer att kalla kvinnan senare under våren. Patientansvarig läkare har försökt att på ett tydligt sätt förklara den komplexa situationen för anmälaren. Hon är mycket nöjd med att man nu ska försöka åtgärda problemen och önskar avsluta ärendet.

V1311-05299-54
Felaktighet i samband med undersökning

Kvinnan som vårdats enligt LPT känner sig kränkt i samband med en undersökning. Läkare beordrade tre mentalskötare att hålla fast henne medan undersökningen utfördes. Kvinnan skrek och grät, hade panik och kände sig blottad, kränkt och utsatt. Hon kände inte sig längre trygg på sjukhuset men hade inte makten att komma därifrån eftersom hon tvångsvårdades.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren uppgett att händelsen är polisanmäld och att ärendet har anmälts till IVO. Då kvinnan som skulle återkomma till förvaltningen om hon inte fått respons från IVO inte avhört inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1311-05312-62
Vill ha ut logglista

En man vill ha ut en logglista över besöken i sin journal, då han vill försäkra sig om att ingen inom vården otillbörligen har tagit del av journaluppgifterna.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om att man vänder sig till den/de vårdgivare man besökt för att få ut en logglista. Ärendet avslutas.

V1311-05314-59
Synpunkter; bedömning, handlag & tillgänglighet

En kvinna söker mottagningen rörande smärta. Hon framför synpunkter rörande sjukskrivning, hårdhänt undersökning som ledde till försämring, avsaknad av uppföljning samt bristande tillgänglighet. Kvinnan fann det nödvändigt att byta vårdcentral för att få kontakt och hjälp.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen och baseras på journalanteckningar. Kontakter, bedömningar och åtgärder refereras och bedöms som korrekta. Varken läkare eller sjuksköterska kan erinra sig detaljer som diskussioner eller ej dokumenterade telefonsamtal, med hänvisning till den tid som passerat. Dock kommer vikten av att dokumentera telefonkontakt betonas. Slutligen

bekalagar hon anmälarens upplevelse. Anmälaren har tagit del av yttrandet och vidhåller fortsatt sin syn på förloppet samt att hon fått hjälp på annat håll, vilket framförs i ett avslutande genmäle. Ärendet avslutas.

V1311-05324-62**Felaktigt fakturerad för uteblivna besök**

En man har synpunkter på att han felaktigt fakturerats för två uteblivna besök på ett sjukhus. I det ena fallet menar mannen att han inte fått någon kallelse till besöket och i det andra fallet har mannen i god tid lämnat återbud.

Åtgärd: Då mannen inte inkommit med någon formell anmälan och inte återkommit trots uppmaning avslutas ärendet.

V1312-05377-59**Fel blod gavs, identitet kontrollerades ej**

En anhörig beskriver att en man erhöll fel blod och att identitetskontroll uteblev. Detta ledde till illamående, frossa, skakningar och svängande blodtryck. Mannen förbättrades och överfördes till annan avdelning och fick före hemfärd rätt blod. Anmälaren framför att dylika misstag ej får ske inom god vård. I övrigt framförs att personalen var förstklassig och vänlig.

Åtgärd: Anmälaren har inte inkommit med komplettering enligt överenskommelse, varför ärendet avslutas.

V1312-05380-54**Dåligt bemötande**

En kvinna har synpunkter på medicinering, biverkning, bemötande samt nekad vård på hos flera vårdgivare.

Åtgärd: I anmälan nämns flera vårdgivare men det saknas konkreta frågor/synpunkter. Kvinnan som har informerats om att hon behöver förtydliga sina synpunkter har därefter inte avhört. Ärendet avslutas utan vidare åtgärd.

V1312-05395-54**För tidig utskrivning samt bristfällig behandling**

En kvinna vill anmäla en sluten psykiatrisk avdelning för försumlighet och slarv. Hon anser att hon har fått för få behandlingar och skrivits ut för tidigt. Hon vill att vårdgivaren ska ge henne en skriftlig ursäkt samt upprättelse.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har kvinnan meddelat att ärendet är anmält till IVO (inspektionen för vård och omsorg) och att hon återkommer om de inte kommer att handlägga ärendet. Då hon senare inte avhört inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1312-05410-59**Negligerad och feldiagnosticerad**

En kvinna beskrev känningar och svullnad som negligerades av läkaren. Sökte igen då ett bröst förändrats och bad om remiss för mammografi & blodprovstagning. Prov togs, antibiotika ordinerades mot rosfeber. Läkaren bedömde att hjärtat skulle kontrolleras vilket inte visade något avvikande. Kvinnan sökte hjälp till mammografi via annan mottagning och hänvisades till undersökning som visade misstänkt bröstcancer. Detta ledde till operation och behandling. Anmälaren är kritisk till läkarnas undersökningar och bedömningar samt att de inte lyssnade på henne.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamheten. Här hänvisas till en telefonkontakt som anmälaren anges vara nöjd med. Vidare förs ett resonemang om bedömningsgrunder och att läkarens agerande var rimligt, samt att handläggningen blev oavslutad då anmälaren sökte annan vård. Slutligen beklagar man patientens besvär och att hon upplevde sig feldiagnostiserad. Man tackar för att ha fått ta del av detta för att använda i sitt kvalitetsarbete och strävan efter att förbättra. Anmälaren framför avslutningsvis en skrivelse med påpekande av uppgifter som inte stämmer med hennes uppfattning. Det gäller bland annat datumangivelser, information som inte erhöles och uppgifter patienten framfört som inte togs tillvara. Ärendet avslutas enligt önskemål från anmälaren.

V1312-05478-54

Får inte terapi för sina neuropsykiatriska besvär

En man undrar vem hans sambo ska vända sig till för att kunna få kombinerad vård för sina neuropsykiatriska besvär. En terapeut på en psykiatrisk mottagning har ställt sig frågande till den förfrågan.

Åtgärd: Då anmälaren som har uppmanats att ta telefonkontakt med handläggare inte avhört inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1312-05497-49

Nekas läkartid, blir utsatt för diskriminering

Enligt anmälaren blir han och hans landsmän utsatta för diskriminering, de nekas läkartid och blir förolämpade av receptionen vid vårdcentralen.

Åtgärd: Då skrivelse till anmälaren kommit åter på grund av att anmälaren inte går att finna på angiven adress och att han senare inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1312-05524-54

Dåligt bemötande

En kvinna vill att en sjuksköterska ska få sparken för att han inte tillåtit att hon skulle gå ut med personalen vid en psykiatrisk avdelning. Hon har också synpunkter på att sjuksköterskan har lyssnat på hennes samtal med läkaren.

Åtgärd: Då anmälaren inte uppgett några kontaktuppgifter i de skrivelser som inkommit och hon inte vill bli uppringd på den avdelning som hon vistas på avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1312-05539-57
Operationen ställdes hastigt in

En kvinna förbereddes för en underlivsundersökning i narkos och hade redan fått all medicinering. Då avbröt läkaren undersökningen. Kvinnan är ledsen och besviken eftersom hon hade stora förväntningar på undersökningen.

Åtgärd: Yttrande inkom från kirurgen som förklarade att det var olämpligt att genomföra undersökningen vid den här tidpunkten då kvinnan relativt nyligen haft en utomkvedeshavandeskap som opererats. Han beklagade djupt att undersökningen inte avbokades och utlovade anmälaren ersättning för besöket. Yttrande inkom också från operationskoordinatören som beklagade att den information som anmälaren lämnade till henne inte nådde operatören. Då hade undersökningen senarelagts. Anmälaren önskar avsluta ärendet, hon har gjort allt hon kunnat för att lämna rätt information till vårdgivaren, men de har brustit i den interna kommunikationen och det drabbade kvinnan väldigt olyckligt. Hon har heller inte fått någon ersättning för inställd operation.

V1312-05543-49
Otrevligt bemötande av läkare

Anmälaren uppsökte vårdcentralen. Han framförde att han var i behov av remiss till hudspecialist. Han riktar nu klagomål mot bemötandet från läkarens sida. Enligt anmälaren uppgav läkaren att han nedvärderade hennes kunskap.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från distriktsläkare som rent medicinskt anser att det skett en riktig bedömning och att mannen fått adekvat behandling. Även annan specialist hade tillkallats och denne hade gjort samma bedömning. Det behövs inte längre remiss till hudläkare utan patient kan själv söka. Enligt landstingets regler ska man för att optimera användningen av samhällets resurser arbeta enligt LEON-principen, det vill säga lägsta effektiva omhändertagandenivå. Detta betyder att man inte får skicka remiss på åkommor som man kan hantera i primärvården. Ärendet har återkopplats till berörd läkare. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1312-05545-44
Sen diagnos

Närstående skriver för en avliden man. Mannen hade svag hälsa och hade besökt många vårdgivare utan att få diagnos. Slutligen konstaterades en aggressiv cancer. Närstående undrar över den sena diagnosen.

Åtgärd: Telefonsamtal med vän till familjen. Ärendet handläggs på Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag och därmed avslutas ärendet vid Patientnämnden i befintligt skick..

V1312-05589-54
Oklar framställan

Framställan är oklar.

Åtgärd: Då anmälaren inte lämnat några kontaktuppgifter eller avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1312-05593-59**Fråga om hur man anmäler**

Fråga om hur man anmäler inkommen via formulär på patientnämndens hemsida.

Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit i ärendet. Ärendet avslutas.

V1312-05616-62**Felaktig diagnos på vårdcentral**

En kvinna som varit förkyld under ett par veckor och successivt försämrats besökte en läkare på en vårdcentral. Läkaren meddelade att det rörde sig om en virusinfektion, att kvinnan skulle bita ihop och att det skulle bli bättre om några dagar. Kvinnan försämrades ytterligare och bokade in ett nytt besök hos sin ordinarie läkare, som konstaterade en bakterieinfektion, skrev ut penicillin och sjukskrev kvinnan. Kvinnan är missnöjd med att den förste läkaren gjorde fel bedömning.

Åtgärd: Anmälaren har själv skrivit till vårdcentralen med sina synpunkter och ska få svar. Ingen handläggning inleds därmed från patientnämndens förvaltnings sida, utan anmälaren uppmanas att återkomma vid behov. Ärendet avslutas.

V1312-05660-59**Brister rörande insemination**

Ett par sökte mottagningen för fertilitetsutredning och eventuell insemination. Paret hade frågor om tillvägagångssätt och undersökningsmöjligheter. De framför bristande information och en hantering som gjorde dem osäkra på riktigheten i de åtgärder som vidtogs. Senare sökte de annan mottagning, undersökningar gjordes och beskedet de fick var i linje med den hantering de tidigare ifrågasatte. Paret anmäler den bristande fertilitetsutredningen och behandlingen som fördröjde processen och orsakade onödiga påfrestningar och lidande. De är också kritiska till hur nonchalant de upplevde att de bemöttes.

Åtgärd: Den mottagning som ärendet gäller avslutas 31 januari 2014 och kan därför inte tillskrivas för yttrande. Anmälaren informeras om IVO och att detta ärende avslutas.

V1312-05667-55**Felfakturerad**

En kvinna fick en tid på en gynmottagning som hon tackade nej till på grund av att hon skulle resa utomlands. Trots detta har kvinnan fått en faktura och efter det även en påminnelse. När kvinnan ringer och försöker lösa problemet blir hon otrevligt bemött och personen hon pratar med vill inte hjälpa henne.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd enhet. Kvinnan uteblev från besöket och fakturan skickades för uteblivet besök. Därefter ringen kvinnan och säger att hon aldrig bokat någon tid på enheten utan endas ville prata med en läkare per telefon och att hon fick tala med en norsktalande manlig läkare. Personal påpekade att man inte hade någon manlig läkare på enheten. Det har visat sig att kvinnan har ringt tre olika mottagningar och blandat ihop dessa. Då ord står emot ord har man valt att

makulera räkningen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd med svaret men att hon är tacksam för att räkningen makulerats. Ärendet avslutat.

V1312-05676-44
Bristande vård

En son skriver för sin mor som fördes till sjukhus i ett mycket dåligt allmäntillstånd. Enligt sjukhuset berodde detta på vätskebrist och undernäring. Dagen innan inläggningen hade mamman haft besök av läkare i hemmet som gjort en mindre undersökning men som inte lämnat några behandlingsförslag trots mammans tillstånd.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Han har haft kontakt med chefläkare för primärvården och med den aktuella verksamhetschefen. Anmälaren kommer nu att följa upp att vårdcentralen följer mammans hälsotillstånd kontinuerligt. Anmälaren återkommer vid behov men ärendet avslutas nu i befintligt skick.

V1312-05701-57
Stort ansvar för egen behandling

En man kontaktar förvaltningen för sin gravida dotters räkning. Mannen är tveksam till att kvinnans man ska ge henne blodförtunnande injektioner dagligen, han menar att det är vårdens ansvar.

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

V1401-00001-49
Läkarens anmälningsplikt

Anmälaren ställer frågor om läkares anmälningsplikt enligt Lagen om vård av missbruk.

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

V1401-00004-57
Lång väntan på besök till husläkare

En man får ingen akut tid hos husläkare och tvingas vänta många veckor på besökstid. Han önskar framföra klagomål till verksamheten.

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

V1401-00007-57
Frågor om väntetid till specialist för barn

En man har frågor om vårdgaranti och ifrågasätter om barn får vård inom garantins gränser. Han efterfrågar statistik från förvaltningen.

Åtgärd: Tel-samtal till anmälaren med information om förvaltningens statistik i frågan. Lämnar kontaktuppgifter till vårdgarantikansliet. Ärendet avslutas.

V1401-00027-58
Fel medicinering

En mamma framför att hennes dotter fick penicillin mot halsfluss efter ett läkarbesök på en närakut. Dottern fick utslag över hela kroppen och mamman kontaktade åter närakuten, det visade sig att läkaren skrivit ut ett läkemedel som dottern var allergisk mot. Allergin fanns antecknad i journalen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på närakuten. Av yttrandet framgår att en intern utredning och händelseanalys är genomförd, samt att berörd läkare informerats. Patientens överkänslighet är förtydligad i patientjournalen och åtgärd har vidtagits för att makulera eventuellt uttagna recept på läkemedlet. Ärendet kommer att tas upp på arbetsplatsmöte och alla läkare kommer att informeras gällande registrering i patientjournal gällande överkänslighet. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1401-00042-58
Förlossningsskada

En kvinna framför att hennes dotter fått en nervskada vid förlossningen och hon undrar hur hon kan gå vidare med ärendet samt om dottern kommer att få bestående men. Anmälaren har skickat brev till kliniken utan att få svar.

Åtgärd: Handläggare på förvaltningen har, efter medgivande från anmälaren, kontaktat kliniken som sedan tagit kontakt med anmälaren i ärendet. Verksamhetschefen kommer att boka in ett möte med patienten. Ärendet avslutas utan utredning på förvaltningen.

V1401-00049-62
Vill ha journal från barndomen

En kvinna undrar hur hon ska gå tillväga för att få tillgång till sin journal från barndomen. Hon vet inte vilken mottagning hon gått på.

Åtgärd: Informerar om att man kan vända sig till landstingsarkivet för att fråga om journalen finns där. Ärendet avslutas.

V1401-00067-42
Biverkan efter vaccination

En man önskar anmäla läkemedelsbiverkan efter given vaccination mot svininfluensan. Mannen insjuknade i svår neurologisk sjukdom som krävde sjukhusvård. Därefter insjuknade mannen med prostatacancer. I dag har han kvarstående symtom med kuddkänsla under fötterna samt ansiktsryckningar. Mannen önskar händelsen registrerad vid förvaltningen samt information om andra verksamheter som arbetar med dessa frågor.

Åtgärd: Ger information om och hänvisar till Läkemedelsförsäkringen och konsumentrapport till Läkemedelsverket. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1401-00153-59**Bristande riktlinjer vid gynekologisk vård**

En kvinna framför synpunkter rörande riktlinjer för undersökningar i Sverige. Hon beskriver en graviditet och de undersökningar som gjordes enligt rutin och riktlinjer. Kvinnan förlorade barnet i vecka 22. Hon tycker det är oacceptabelt att man inte kontrollerar livmoderhalsens längd under graviditet i Sverige utan väntar på att de som har svaghet i livmoderhalsen helt enkelt förlorar barnet. Det skulle kunna förebyggas genom enkla kontroller under graviditeten. Detta görs i andra länder och kvinnan föreslår att riktlinjerna ändras.

Åtgärd: Informerar om riktlinjer och Inspektionen för vård och omsorgs respektive Socialstyrelsens uppdrag. Kvinnan kommer att ta kontakt med IVO. Ärendet avslutas.

V1401-00156-42**Nekades recept**

En man går på regelbundna kontroller av blodtrycket på vårdcentralen. Tidigare har mannen gått några gånger per år, men nu vill inte läkaren skriva ut läkemedel för längre period än tre månader.

Åtgärd: Ärendet har varit ett bevakningsärende vid förvaltningen. Anmälaren har fått svar från medicinskt ansvarig läkare med förklaring till händelsen. Receptförskrivning utan läkarbesök vid högt blodtryck är inte en bra lösning och innebär risk för dålig kontroll. Verksamheten uppmanar patienter med kroniska sjukdomar till läkarbesök för undersökning, kontroll och bedömning. Verksamheten beklagar om detta inneburit väntetid och upprördhet men att de medicinska skälen kan ge en förklaring. Anmälaren är nöjd med svaret, ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1401-00202-52**Brister i vård och behandling**

En mamma är kritisk till att en ögonläkare ändrar medicinering utan att följa upp ändringen och att vården därefter har bestämt att inte kalla flickan mera på kontroller.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill hellre vända sig till IVO. Ärendet avslutas.

V1401-00248-57**Fallolyckor till följd av för tidig utskrivning**

En man med stroke sedan tidigare föll hemma och skadade bäckenet. Under vistelsen på geriatriken fick han lunginflammation och försvagades ytterligare. Fick gångträning på sjukhuset, men var fortfarande vid hemgången svag och hade balanssvårigheter. Han föll vid ett flertal tillfällen och återkom till geriatriken där han utlovades remiss till slutenvårdsrehabilitering. Denna remiss skrevs aldrig, utan mannen skrevs hem igen, denna gång snabbt eftersom vinterkräksjukan brutit ut på

avdelningen. Mannen och hans hustru är mycket besvikna och missnöjda med den bristfälliga vården och den dåliga vårdplaneringen för mannen.

Åtgärd: Vid telefonsamtal till anmälaren och hans hustru framkommer att de önskar en oberoende granskning av de medicinska besluten och önskar att skrivelsen överförs till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1401-00256-55 **Frågor om högkostnadsskydd**

En man har frågor om spolning av kateter ingår i högkostnadsskyddet.

Åtgärd: Personen får svar i enlighet med uppgifter från patientavgiftshandboken.

V1401-00274-62 **Nekades läkarbesök och blev otrevligt bemött**

En kvinna har synpunkter på sin vårdcentral, där hon nekats ett läkarbesök trots att hon blivit uppmanad från en lättakut att kontakta sin vårdcentral för ytterligare utredning. Hon har också blivit otrevligt bemött och fått bristande information.

Åtgärd: Efter att ha inkommit med sin anmälan har kvinnan på egen hand kommit i kontakt med verksamhetschefen på vårdcentralen och fått en ursäkt. Hon önskar därmed ingen handläggning från patientnämndens sida. Ärendet avslutas.

V1401-00283-44 **Bristande gehör**

En kvinna har under en lång följd av år efter att hon fått en pacemaker upplevt att hennes symptom från framför allt hjärtat inte tas på allvar. Hon har bytt läkare flera gånger och lider av att inte kunna må bra.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren skall få läkarbesök i hemmet och känner sig trygg med att vårdcentralen följer upp henne. Anmälaren kommunicerar utan problem och håller de kontakter hon behöver för sin trygghet och sin trivsel. Vi överenskommer att ärendet vid förvaltningen avslutas i befintligt skick.

V1401-00295-62 **Visste inget om frikort, betalade för mycket**

En kvinna har besökt vården vid flera tillfällen under föregående år, men visste inget om frikort. När hon nu fått reda på att det finns ett högkostnadsskydd undrar hon hur hon ska göra för att få tillbaka de pengar hon betalat som överskrider frikortsbeloppet.

Åtgärd: Kvinnan informeras om att hon för att få tillbaka pengarna vänder sig till den eller de mottagningar hon besökt efter att hon kom upp i maxbeloppet. Ärendet avslutas.

V1401-00329-49
Komplikationer efter operation

Anmälaren fick problem i underlivet efter ljumskbräckoperation.

Åtgärd: Kommer överens med anmälaren att skicka ärendet i befintligt skick till IVO för utredning. Ärendet avslutas.

V1401-00367-59
Del av behandling fördröjd, önskar besked

En kvinna väntade på operation av myom när det uppdagades cellförändringar. Undersökning görs och planeringen var att operera myom först och cellförändringar vid senare tillfälle. Planeringen ändras så att detta sker omvänt, på grund av önskad röntgenundersökning inför myomoperationen. Kvinnan undrar angående vårdgaranti för den förändrade tidigare planeringen och vad hon kan göra för att skynda på processen samt för att kunna få ett besked om när kvarstående operation kan bli av.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Beskriver villkor rörande vårdgarantin applicerat på sammanhanget. Ärendet avslutas.

V1401-00400-62
Fråga om sjukhus tillhörighet/driftsform

En man undrar om Karolinska Universitetssjukhuset tillhör Stockholms läns landsting.

Åtgärd: Meddelar att Karolinska Universitetssjukhuset tillhör Stockholms läns landsting. Ärendet avslutas.

V1401-00405-34
Journalfråga

En man undrar om en tonåring som behandlas på en BUP mottagning själv kan bestämma om en vårdnadshavare ska få tillgång till ungdomens journal.

Åtgärd: Mannen får information om 12 kap. 3 § OSL (offentlighets och sekretesslagen). Han får även information om att enligt gällande praxis bör hänsyn tas till barnets synpunkter från ca 12 års ålder och att vårdgivaren ska se till barnets bästa och bedöma barnets mognadsgrad. Han är nöjd med svaret och ärendet avslutas därmed. Mannen har även informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.