

Avslutade ärenden under tiden 2014-04-08 – 2014-05-02

Ärendet

Ärendet innehåller förteckning över avslutade ärenden hos patientnämndens förvaltning som avslutats enligt delegation under rubricerad period, d v s efter den föregående förteckningen som presenterades vid nämndsammanträdet den 8 maj 2014.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga

1. Förteckning över avslutade ärenden under tiden 2014-04-08 –
2014-05-02



V1307-03166-42**Ändrad läkemedelsdistribution**

En kvinna medicineras sedan 12 år tillbaka vid en beroendemottagning och hämtar läkemedel på apoteket var annan månad. Plötsligen har nya rutiner införts varför hon måste hämta ut mediciner en gång i veckan. I bland måste apoteket beställa mediciner vilket innebär att hon blir utan i flera dagar. Kvinnans hälsa har försämrats vilket påverkar både det sociala- och yrkeslivet. Enligt Socialstyrelsens föreskrifter bryter mottagningen mot nationella riktlinjer menar kvinnan.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och ansvarig läkare på beroendemottagningen som har förståelse för att de ändrade rutinerna kan ha medfört olägenheter för kvinnan. Beslutet gäller generellt inom beroendekliniken i hela Landstinget och inte enbart på den aktuella mottagningen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1307-03201-42**Fick för hög dos läkemedel**

En man framför synpunkter på att han vid besök på en ortopedisk akutmottagning fick för mycket smärtstillande medicin och blev kraftigt påverkad med yrsel, ångest och illamående. Mannen har njursvikt och går i dialys. Vidare observation gjordes på medicinakuten men han fick sedan gå hem. Efter ytterligare 10 timmar började han må bättre.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen vid akutkliniken. Mannen har rätt gällande läkemedelsordinationen. Vad gäller symtomen illamående, yrsel och kräkningar är det ingen ovanlig biverkan. Det hade kanske varit rimligt att han blivit inlagd vid det aktuella vård tillfället. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört önskan om fortsatt handläggning vid IVO, Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1308-03462-52**Komplikationer efter förlossning**

En kvinna förlöstes med sugklocka och fick svåra rupturer efter ingreppet som behövde sys. Hon hade vid ett flertal försök framfört önskemålet om kejsarsnitt men vården hade inte lyssnat på henne.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av vården. Vården lämnar en redogörelse av händelseförloppet och varför vissa beslut har tagits. Dessutom lämnas information om varför kvinnan genomgick en extra ultraljudsundersökning dagen innan förlossningen. Man beklagar att det inträffade en del missförstånd och att man förde diskussioner i förlossningssalen på svenska i stället för på engelska. Kvinnan hade sluppit känna sig utanför om allt hade kommunicerats på engelska och hade då förstått vad som skulle hända. Slutligen beklagar man den tråkiga upplevelsen av förlossningen och erbjuder kvinnan återkoppling. Anmälaren har inte hörts av efter detta och förvaltningen utgår ifrån att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1309-03758-42**Läkemedelsbiverkan, nekades besökstid**

En kvinna förskrevs medicin mot sköldkörtelbesvär av husläkaren och upplevde efter en tid bröstsmärtor. Vid förnyad kontakt med vårdcentralen nekades hon ett läkarbesök av sköterskan. Via sköterskan och per telefon fick kvinnan besked från läkaren att hennes blodvärden förbättrats och att hon skulle fortsätta med medicineringen. Symtomen bedömdes inte höra samman med medicineringen men hon valde att avsluta medicineringen. Hur kan en läkare göra en medicinsk bedömning via telefon och hur kan sköterskan neka henne ett läkarbesök och göra medicinska bedömningar.

Åtgärd: I svaret från verksamhetschefen konstateras att berörd personal brustit i bemötandet och kontinuiteten vilket skapat oro och osäkerhet hos patienten. Detta beklagas. Synpunkterna kommer att ligga till grund för verksamhetens fortsatta arbete med bemötande av patient. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört att hon inte är nöjd. Ärendet avslutas.

V1309-03945-63**Komplikationer efter starroperation**

Anmälaren berättar att en anhörig inte ser något på det starropererade ögat. Anmälaren undrar hur man kan gå tillväga nu. Anmälaren frågar om hur man går tillväga att få journalkopior efter starroperation.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om Patientförsäkringen LÖF och Socialstyrelsen. Informerar om vikten av att fylla i ombudsblanketten då anmälan inte gäller anmälaren själv.

V1309-03968-58**Komplikation efter operation, brister i bemötandet**

En man framför synpunkter på att han drabbats av komplikationer i form av infektioner efter en hjärtoperation på ett sjukhus. Mannen drabbades även av en stroke. Detta har skapat stora bekymmer för mannen, han och hans anhöriga undrar om detta kunde undvikits. Under vårdtiden fick anhöriga ett telefonsamtal från läkare på sjukhuset om att inga åtgärder skulle vidtas om mannen drabbades av hjärtstopp. Detta samtal blev chockartat för de anhöriga och de ställer sig frågande om detta skedde på ett professionellt sätt.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på Thoraxkliniken. Av yttrandet framgår att patienten drabbats av tre komplikationer i form av sårinfektion, smitta med tarmbakterier, samt en stroke på grund av en blödning. Sårinfektion är en känd komplikation till hjärtkirurgi, de metoder som finns tillgängliga för att minska risken för infektion har tillämpats. Gällande tarmsmitta så är det oklart om smittan förvärvats under vårdtiden eller om patienten var bärare av smittan redan innan operationen. Kliniken har etablerade rutiner för att minska smittrisen, dessa rutiner har tillämpats. Den blödning som patienten drabbats av anses inte varit möjlig att förebygga eller förutsäga. Verksamhetschefen beklagar att patienten drabbats av svåra komplikationer, men anser det inte sannolikt att dessa orsakats av felbehandling eller avsteg från rutiner. Anmälaren hade, efter att ha tagit del av yttrandet, två frågor, en gällande ett datum i yttrandet, den andra gällande hans ögonproblem efter genomgången infektion. Verksamhetschefen informerade att datum i yttrandet var felaktigt samt att patientens ögonproblem är en förmodlig

konsekvens av genomgången stroke eller episod av lågt blodtryck under vårdtillfället. 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.

V1309-04030-63

Komplikationer efter operation i foten

En kvinna har drabbats av besvär efter operation i foten, besvären påverkar hennes livskvalitet avsevärt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att hon behövde inkomma med undertecknad skrivelse om hon önskade få ärendet utrett. Då hon senare inte avhörts avsluts ärendet utan vidare åtgärd.

V1309-04112-63

Frågor om förvaltares möjlighet till påverkan

En man kontaktar PaNf för en anhörigs räkning och frågar om vem som utser förvaltare och vilka möjligheter en förvaltare har att påverka vården samt vilket inflytande vården kan ha i frågan om att utse en eventuell förvaltare.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har informerats om möjlighet att ta fram blankett för anmälan om problem i vården och fullmakt för ombud via hemsidan.

V1310-04331-63

Missnöjd med resultat av operation

En kvinna klagade på resultatet av en operation, efter operationen har det bildats smärtande ärr.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som har provat de behandlingar som står honom till buds och därefter har han remitterat kvinnan vidare för smärtekonsultation och second opinion. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1310-04509-63

Ej lyssnad till och nekad remiss till specialist

En kvinna med långvarig smärtproblematik upplever att hon inte blir lyssnad till av läkarna på vårdcentralen. Hon har vid flera tillfällen framfört förslag på orsaker till hennes smärta, men trots detta vill läkarna inte remittera henne till specialist för vidare utredning. Hon upplever att hon inte blir tagen på allvar.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och ST-läkare. Bedömningen är att kvinnans problem har tagits på fullaste allvar, ingående utredningar har gjorts för att ta reda på vad smärtan beror på. Hon har remitterats till smärtspecialist och de rekommendationer som de gav har följts på mottagningen. Vårdplanen har varit att följa rekommendationer från smärtspecialist och specialist inom psykiatri angående läkemedelsbehandling, samtidigt fortsatt behandling med samtalsterapi och sjukgymnastik. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1310-04543-63
Komplikationer efter operation

En man har besvär av komplikationer efter en operation. Flera försök till undersökningar har gjorts utan resultat. Mannen upplever nu att han har glömts bort av ansvariga läkare och att han ännu inte fått besked om vad som är fel.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från överläkare. Den postoperativa utredningen har inte visat några andra komplikationer förutom ärrbräck. Detta tillhör tyvärr de vanliga kirurgiska komplikationerna efter stora operationer och framförallt när det har förekommit sårinfektion. Man kommer att träffa mannen för att informera honom om att han kommer att remitteras till annan instans för att få ärrbräcket åtgärdat. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04586-52
Journalfrågor

En man anmäler att det finns ett papper i hans journal som hänför sig till en annan person och en tidsperiod då mannen inte ens var född. Mannen vill veta hur detta kunnat inträffa.

Åtgärd: Yttrande har begärts in från berörd veverksamhet varifrån man senare har meddelat att mannen inte har några journaler där. Då det rör sig om gamla journaler, troligen papper, kan dessa finnas hos Landstingsarkivet. Anmälaren har informerats om detta och han har senare skickat en kopia av journalanteckning från början av 1990-talet. Ärendet har avslutats i samråd med mannen.

V1310-04706-52
Fel i journalen

En man anmäler att det finns ett journalblad i hans akt som gäller en annan person. Personen i fråga är dessutom äldre än patienten. Mannen är orolig för att journalbladet kan ha påverkat utredningen och diagnosen som anmälaren har fått. Han vill veta hur det kommer sig att en annan persons journalblad finns i hans akt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från tillsynschef på Landstingsarkivet. Med den kunskap man har om innehållet i mannens journal bedömer man att handlingen upprättats i samband med den behandling som dokumenterats i journalen. Det är en sammanfattning av mannens mors sjukdomshistoria och den har ansetts ha betydelse för vård och behandling. Att anamneser på anhöriga finns med i journal från barn- och ungdomspsykiatri är inte alls ovanligt. Efter det att yttrande har översänts har överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas.

V1310-04744-63
Fråga om kopia på journal

Diarienummer: V1310-0474463

Rubrik: Fråga om kopia på journal

Sammanfattning:
Anmälaren har försökt flera gånger att få kopior på journalen utan framgång.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått svar på sina frågor. Ärendet avslutat.

V1310-04749-63

Fel diagnos

En man fick diagnos på en ögonsjukdom, han använde läkemedel för att behandla sin ögonsjukdom enligt tidigare given diagnos. Mannen fick plötsligt information om att diagnosen var felaktig och att han inte behövde läkemedelsbehandling längre samt att han skulle remitteras till en annan vårdinstans. Han frågade sig hur han kan lita på hans nya diagnos? Mannen har också undrat om han tagit skada av att behandlas utifrån en diagnos som var felaktig. Han har också frågat sig om han kan lita på den nya diagnosen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef och från ögonsjuksköterska. Mannen hade en typisk trångvinkelattack med högt ögontryck. Traditionellt kallas det trångvinkelglaukom eller grön starr. Glaukomdiagnosen har under senaste åren förfinats och har blivit mer nyanserad. Hans tillstånd medför en absolut risk att utveckla glaukom (papillskador och synfältsbortfall) om han inte får trycksänkande behandling. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas.

V1310-04782-63

Nekas få ut journal, skadad av injektionsteknik

En man klagade på att han nekas få kopia av sin journal. Mannen berättade också att han fått bestående skador på grund av bristande injektionsteknik.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefsjuksköterska. Överläkare har sett till att mannen har fått ut önskad kopia av journal. Journalgranskning visar att mannen undersöktes somatiskt av läkare gällande misstänkt försvagning av ena benet. Han hade något ojämn gång och lyfte benen ojämnt. När läkaren frågade om mannen hade smärta i benet fick han inte något klart svar. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren framfört önskemål om att ärendet överförs till IVO för fortsatt handläggning. Ärendet avslutat.

V1310-04821-54

Dålig tillgänglighet

En kvinna önskar få hjälp med att ordna ett läkarbesök vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon vill bland annat diskutera sin medicinering med läkaren. Hon har förgäves försökt flera gånger att ringa sin behandlare samt mottagningschef men inga av dessa har hört av sig till henne.

Åtgärd: Yttrande har inhämtas från enhetschef som ber om ursäkt för den bristfälliga vårdkontakten som kvinnan fått. Då kvinnan försökte återknyta kontakten var behandlingsansvarig mentalskötare på en mycket lång ledighet. Det skickades flera meddelande till henne angående kvinnan och när mentalskötaren var åter i tjänst var det så många meddelanden att anmälares ärende försumrades. Det finns utrymme för mottagningen att utarbeta rutiner och regler för hur vidarebefordran och dokumentation av information ska ske när behandlare inte är i tjänst under längre tidsperioder. Ansvarig ska se till att kvinnan kallas till besök till annan behandlingsansvarig och läkare för bedömning och ställningstagande till

vårdbehov. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd med svaret. Ärendet avslutat.

V1310-04823-42**Lång väntan på receptförnyelse**

En man önskade förnya ett recept på vårdcentralen per telefon men nekades detta med hänvisning till att det görs på en speciell dag, i detta fall fem dagar senare.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetsansvarig på vårdcentralen. Ett missförstånd föreligger gällande att recept endast förskrivs på en viss dag. Det aktuella preparatet förskrivs aldrig per telefon utan endast vid patientbesök. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1310-05204-63**Missnöjd med resultat av operation**

En kvinna är missnöjd med resultatet av genomgången operation.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Kliniken har nu inlett en process för att erbjuda kvinnan bästa behandling för smärta och besvär. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-04877-54**Kan inte boka tid hos psykiatrisk mottagning**

En man har haft svårigheter att via e-tjänster boka tid hos en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Han undrar om han har blivit utskriven utan sin kännedom.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Mannen har inte varit i kontakt med mottagningen sedan den övertogs av privat vårdgivare. Efter det att yttrande har översänts har mannen meddelat att han känner sig kränkt och önskar information om när och varför han avslutades av tidigare vårdgivare (nytt ärende). Ärendet avslutat.

V1311-04883-63**Bristande mödravård**

Synpunkter på mödravården.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte hörts av efter kontaktupplämningsmaning.

V1311-04893-54**Besträffning vid psykiatrin**

En man med en långvarig tvångsvård anser att han har bestraffats vid psykiatrin på grund av en Lottovinst han gjorde. Han anser vidare att han har injicerats av sjuksköterskor vid en psykiatrisk specialistmottagning med ämne som har lett till både somatiska och psykiska besvär.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare. Domstol har beslutat vilka behandlingsåtgärder som ska gälla. Aktuellt läkemedel är sannolikt nödvändigt för mannens välbefinnande. Alla mediciner i preparatgruppen har vissa biverkningar.

Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med ytterligare skrivelse. Då dessa inte innehåller något nytt har de lagts till akten. Ärendet avslutat.

V1311-04912-63**Fråga om högkostnadskort**

En kvinna önskade information om högkostnadskortet.

Åtgärd: Anmälaren har inte hörts av efter kontaktupplämnande. Ärendet avslutas.

V1311-04940-58**Brister i utredning, felaktig bedömning av skada**

En mamma framför att läkare på en barnakutmottagning missbedömt dotterns fingerskada vilket resulterat i flertal besök för att få rätt behandling samt lidande för dottern.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionschef och tillika överläkare på barnakutmottagningen på sjukhuset. I yttrandet framkommer de bedömningar och åtgärder som gjorts, samt även att patienten drabbats av en sårinfektion. Det framgår att det inte går att utesluta att sjukvårdens handläggning av skadan kan ha bidragit till infektionen. Retrospektivt framstår handläggningen som icke optimal och ger viktig information till samtliga inblandade i ärendet kring behovet att försäkra sig om god primär blodstillning. Alla sårskador kan kompliceras av blödning och infektioner, handlägningsrutiner ska därför vara utformade för att minimera risken och förebygga dessa. De basala rutinerna har följts men den primära bedömningen har inte varit tillräcklig avseende blodstillning. 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.

V1311-04966-63**Bristande bemötande**

En kvinna framförde synpunkter på bristande bemötande av läkaren på vårdcentralen.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte hörts av efter kontaktupplämnande.

V1311-04987-42**Lång väntan på läkarbesök och receptförskrivning**

En man måste vänta två veckor på läkarbesök på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning för att få ett nytt recept. Mannen var utan mediciner i tre veckor.

Åtgärd: Svar har inkommit från enhetschefen som förklarar att verksamheten tyvärr inte har akutverksamhet varför 12 dagar anses normalt. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter framfört att han inte är nöjd med svaret och önskar ärendet avslutat.

V1311-05037-52**Komplikationer och bristande information**

En kvinna genomgick en överviktsoperation. Hon har 2 år senare fortfarande mycket ont när hon äter och dricker. Hon anser även att hon inte fått korrekt information inför ingreppet. Slutligen vill hon ha ersättning för sitt lidande.

Åtgärd: Yttrandena har inhämtats från överläkare. Före operationen var kvinnan på gruppinformationsmöte där information gavs av specialutbildad sjuksköterska. Hon kallades senare till personligt informationsmöte med dietist och fick träffa kirurgen för personlig information om operation och komplikationsrisk. Mycket av de problem som kvinnan upplevt står enligt ansvarigs bedömning att hänföra till att hon har svårt att följa de kostråd och rekommendationer som getts. Man kan inte göra någon ytterligare kirurgi för att hon ska gå ner i vikt. Hon har genomgått gastroskopi, ultraljud och datatomografi som inte gett något svar på varför hon har smärtor. Av kompletterande yttrande framgår det att det finns en klar skillnad i kvinnans uppfattning om händelseförloppet och vad som är dokumenterat i journal. Om anmälaren så önskar kommer remiss att skrivas till annan vårdgivare för vidare utredning av magsmärtorna. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon är nöjd med att hon blivit remitterad till annat sjukhus. Ärendet avslutat.

V1311-05100-58**Synpunkter på uppgifter i journalen**

En kvinna som besökt ett akutsjukhus för kotkompressioner och en fraktur i bäckenet är upprörd över att man i hennes journal felaktigt angivit att hon lider av en psykiatrisk grundsjukdom och har vanföreställningar.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på kliniken som beklagar patientens upplevelse, samt att informationen gällande den vård och behandling som smärtemottagningen kan utföra inte varit tydlig för patienten. Av yttrandet framgår att verksamhetschefen tillsammans med medicinskt ansvarig läkare gått igenom patientens synpunkter på journalföringen och en ändring är gjord i patientjournalen. Bedömningen av patientens tillstånd är gjord utifrån ett nybesök och patienten uppvisade höga poäng gällande både depression och ångest. Verksamhetschefen tackar för patientens synpunkter, och har tagit upp i personalgruppen vikten av tidig och tydlig information om mottagningens arbete till patienter. Mottagningen avser förtydliga den skriftliga informationen till patienterna gällande mottagningens arbetssätt. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon önskar att ärendet avslutas.

V1311-05103-58**Brister i bemötandet, felaktig journalanteckning**

En kvinna är missnöjd med bemötandet vid en vårdcentral. Kvinnan sökte för fysiska besvär men läkaren pratade i stället om att han skulle behandla kvinnans "oro och ångest", vilket är helt främmande för kvinnan. Kvinnan fick inte berätta om anledningen till besöket utan blev avbruten upprepade gånger. Anmälaren anser även att det finns felaktigheter i journalanteckningar från vårdcentralen och önskar rättelse i journalen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef och från behandlande läkare på vårdcentralen. Av yttrandet från behandlande läkare framgår att han bland annat har en samordnande roll, han behöver svar från involverade specialister och han dokumenterar deras utlåtanden i patientjournalen. I detta ärende har patienten smärtor som smärtkliniken på ett sjukhus inte kan hjälpa patienten med förrän patienten kommit till en mer harmonisk situation. Detta är och har varit läkarens uppgift på vårdcentralen. Verksamhetschefen har svarat att ändringar i patientjournalen kan ske och att personal på vårdcentralen kommer att kontakta patienten för ett möte kring detta. Det framgår även att ändringar inte kan göras i de svar som vårdcentralen fått från involverade specialister. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, hörts av och meddelat att hon önskar att ärendet avslutas.

V1311-05287-49

Fick inte tillräcklig information

Anmälaren besökte hörselmottagning. Hon köpte hörapparater för nästan 23 000 kronor. Nu anser hon att hon inte fick information om att hon kunde köpa billigare apparater med samma kvalitet, inte heller att hon kunde låna apparater ur landstingets sortiment.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef. Vid besök provades hörapparat ut i Fritt Val då kvinnan ville ha det bästa möjliga. Hon signerade ett köpevillkor med information om 30 dagars öppet köp. Hon bekräftade också via köpevillkoret att hon valt att köpa hörapparater/hjälpmiddel privat via Fritt Val och att information getts om det upphandlade landstingssortimentet. Vid uppföljningsbesök har man diskuterat den upplevda effekten av hörapparaterna och kvinnan valde själv att behålla de utprovade hörapparaterna. Hon har senare kontaktats och har då bekräftat att hon tagit del av och signerat köpevillkoren och har då fått information om att köpet inte kan hävas. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1311-05306-42

Felmedicinerad, läkemedelsbiverkan

En nyförlöst kvinna förskrevs smärtstillande läkemedel mot ryggsmärtor av en gynekolog på en akutmottagning. Efter en tid insjuknade kvinnan i blödande magsår som krävde akut operation. Enligt kirurgen orsakades blödningen av läkemedlet.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefläkaren, verksamhetschefen samt ansvarig överläkare på kliniken. Sammanfattningsvis kan inget begånget fel noteras i handläggningen. Symtom på ryggsmärtor journalfördes redan innan förlossningen. Verksamhetsansvariga beklagar att kvinnan inte upplevde sig optimalt omhändertagen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1312-05437-42

Brister i samverkan mellan vårdgivare

En man med tidigare beroendeproblematik hänvisades mellan två vårdgivare. Beroendemottagningen var inte villig att ta emot mannen då inget beroende fanns. Psykiatriska öppenvårdsmottagningen tog inte emot mannen då de menade att han

missbrukade. På grund av detta nekades mannen läkemedelsbehandling och insjuknade i flera psykosor.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som förklarar att den läkemedelsbehandling mannen tidigare fått gav svåra biverkningar som krävde sjukhusvård. Bedömningen därefter blev att fortsatt medicinering kunde medföra allvarliga psykiska komplikationer och skall av medicinska skäl inte användas. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter återupptagit kontakten med behandlingsansvarig läkare. Ärendet avslutas.

V1312-05438-54

Bristfällig behandling, vårdplanering

En anhörig framför att en kvinna med skadebenägenhet och neuropsykiatriska besvär inte har fått tillräcklig vård och behandling vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Kvinnan har saknat en vårdplanering och anser att hennes hälsa har försämrats på grund av bristfällig läkarkontinuitet och samarbete mellan olika myndigheter. Kvinnan som nyligen har tvångsvårdats önskar en vårdplanering upprättas där hänsyn tas till hennes psykiatriska besvär.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefsöverläkare och från överläkare. Mycket stora ansträngningar har gjort för att ge kvinnan vård i enlighet med hennes behov och för hennes bästa. Det har tidvis varit svårt att uppnå en allians med henne och tillgodose hennes behandlingsönskemål gällande bland annat medicinering. Kvinnans behandlare har tagit ett mycket stort antal kontakter med olika stadsdelar och olika instanser inom framför allt Socialtjänsten, men även habiliteringen. Ett stort antal möten har bokats men flera har inte kunnat genomföras på grund av kvinnans frånvaro. Omfattande försök har gjorts för att mycket aktivt hjälpa henne att etablera kontakter med Socialtjänst och Försäkringskassa. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han inte är nöjd med svaren och att han skulle vilja inkomma med genmäle. Men då kvinnan inte längre ger honom fullmakt önskar han att kopia av yttrandet skickas till henne. Efter det att yttrande skickats till kvinnan har försändelsen kommit i retur som "okänd" enligt posten. Ärendet avslutat.

V1312-05444-63

Bristande information om provresultat

En kvinna klagade på bristande information om provresultat samt utebliven behandling.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistläkare. Kvinnan fick lämna ett urinprov och en urinsticka kontrollerats och detta visade inga tecken på inflammation eller infektion. Läkaren bedömde att det inte krävdes akut bedömning av gynekolog. Då kvinnan förklarade att hon hade för avsikt att träffa barnmorska kommande dag bedömde läkaren det som tillräckligt att man då kunde ta prover för eventuell könssjukdom. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1312-05452-57**Brister i undersökning, lång väntetid**

En kvinna besökte gynekolog på specialistmödravården. Hon fick vänta länge på läkaren trots att hon hade en bokad tid. Besöket gick snabbt och läkaren undersökte henne inte utan skrev ut läkemedel direkt. Anmälaren ifrågasätter förfarandet.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren och områdeschefen som båda beklagade att kvinnan hade så negativ upplevelse av besöket. Denna dag var arbetsbelastningen hög och de akuta besöken hade prioritet. Den patientansvarige läkaren tar till sig av kritiken och med detta är anmälaren nöjd och ärendet avslutas.

V1312-05493-62**Missnöjd med felaktighet i journalen**

En kvinna har synpunkter på en uppgift i hennes journal, som hon inte anser stämmer.

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

V1312-05547-63**Bristande hygienrutiner**

En kvinna klagade på bristande hygienrutiner i samband med provtagning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef. Denne har samtalat med berörd sjuksköterska om incidenten, dels samma dag som provtagningstillfället dels när han fick begäran om yttrande. Sjuksköterskan insåg efteråt att hennes agerande inte var adekvat och hon beklagar detta och ber om ursäkt. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1312-05559-54**Fel diagnos med mera**

En kvinna framför att hon är orolig för att hennes vuxna bror inte får den vård och behandling som han behöver. Man är tveksam till diagnosen och är orolig för hur han kommer att klara sig då vården släppt ansvaret för honom och anser att han ska ut och arbeta. En psykiatrisk utredning har gjorts men systemen är ändå inte övertygad om att rätt diagnos har ställts.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefsöverläkare och från enhetschef. Mannen har fått upprepade specialistbedömningar som är väl dokumenterade. Han har även fått en omfattande neuropsykiatrisk utredning. I sak var det helt korrekt att läkare krävde verifierad drogfrihet för att bevilja sjukintyg samt vidtog åtgärder för att försöka återknyta mannen till arbetsmarknaden. Det har inte varit möjligt att se hur mannen skött sina kontakter med beroendevården då han begärt spärr för dessa. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon anser att man i yttrandet har fokuserat mycket på drogberoendet. Brodern ska träffa en ny psykolog och om samtal med denne inte leder till önskad vårdplan och behandling återkommer anmälaren. Då hon senare inte avhört avslutas ärendet.

V1312-05573-44
Bristande behandling

En kvinna skriver för sin make. Maken drabbades av en höftskada med påföljande infektion och har blivit rullstolsburen. Han bor numera på ett äldreboende. Hustrun anser att vården orsakat makens tillstånd.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Denne redogjorde för tidigare kontakter med patientens hustru i samma ämne, det vill säga makens försämring efter höftoperationen. Läkaren hade haft personlig kontakt och brevkontakt med hustrun och ansåg att ytterligare kontakter i ärendet inte kunde tillföra något nytt. Hustrun var besviken över svaret och ville att de översända kopiorna hon skickat som genmäle skulle förmedlas till vården. Förvaltningen föreslog att kopiorna skickades till vården som bilaga till slutskrivelsen vilket accepterades av hustrun. Ärendet avslutas därmed.

V1312-05592-49
Kritisk mot behandling

Anmälaren är kritisk mot bemötandet vid ögonmottagning.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från t f verksamhetschef och från överläkare. Kvinnan har bedömts, behandlats och kontrollerats hos ett flertal olika specialister både i Sverige och i Danmark. Hon kom på remiss och med tanke på den långdragna och sammansatta sjukhistorien fick hon en längre besökstid och två specialister bedömde henne. Hon fick noggrann information om risker, förutsättningar och chanser med de olika ingreppen som diskuterades. Man kom överens om försök med laserkorrigering av behandling. Kvinna fick tid för behandling, som hon avbokade kort innan och fick då en ny tid enligt hennes önskemål. Också den tiden avbokade hon. Hon kallades till nytt besök men hon uteblev. Hon har ringt till enheten ett par gånger och begärt nytt recept. Ansvarig har försökt att nå henne per telefon ett flertal gånger utan framgång och hon har inte efterfrågat någon ny tid för återbesök. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1312-05642-59
Önskar hjälp med diet och korrigerande av ärr

En kvinna har opererats för övervikt två gånger utan önskat resultat. Kvinnan besväras av ärr och överskottshud samt anger att viktneidgången inte varit så stor som önskat. Detta har bland annat lett till att kvinnan dragit sig undan det sociala liv hon hade och hon känner sig deprimerad och illa behandlad av vården. Kvinnan önskar hjälp till exempel med hur hon ska göra med maten och en operation för att ta bort extra hud och fett.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från berörd läkare som beskriver att besök och uppföljningar där den specifika önskan om plastikoperation inte har diskuterats. Aktuellt har varit kostbehandling och kontakter med diabetessjuksköterska parallellt. Anmälaren har avbokat en dietisttid. Kontakten som förmedlats med specialistpsykiatrisk mottagning har inte fallit väl ut varför en ny kontakt initierats. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hade hoppats på hjälp för att få en plastikoperation men accepterar att ta upp frågan till diskussion med sin läkare. Ärendet avslutas.

V1312-05646-57**Nonchalant bemött av husläkare**

En kvinna kontaktade förvaltningen för sin dotters räkning. Kvinnan hade feber under en längre period och kontaktade vårdcentralen. Läkaren var ytterst motvillig till provtagning, men kvinnan lämnade blodprov. Proverna visade högt antal av vita blodkroppar och läkaren informerade kvinnan om att det kunde vara leukemi. Mamman är upprörd och kvinnan är ledsen över läkarens bemötande.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade att kvinnan fick en negativ upplevelse av besöket på vårdcentralen. Hon återkopplade till ansvarig läkare som inte avsåg att skapa oro med sitt bemötande. Anmälaren är nöjd med svaret och ärendet avslutas.

V1312-05670-52**Felaktigheter i journalen**

Anhörig till en liten flicka anser att felaktigheter journalförts gällande vård och behandling på BVC. Mor och far är även missnöjda med att man inte fått någon bra information om amning och mjölkersättning då mamman gärna vill amma men är medveten om att hennes barn även behöver mjölkersättning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef, familjeläkare och från BVC sköterska. Ansvarig ser inga uppenbara medicinska fel i omhändertagandet och beklagar det eventuella missförstånd som uppstod i kommunikationen. Eftersom viktutvecklingen var knapp bokades täta besök. Då detta inte gav den positiva utveckling man hoppats på övervägde man att ge barnet ersättning. Vid läkarbesök tillråddes familjen intensifierade viktkontrollerna men några dagar senare meddelade familjen att de avstod från att väga flickan på BVC. Vid två månaders kontroll var det mycket fokus på amningen, flickans vikt var i underkant men inte medicinskt oroande. När vikte senare fortsatte att svikta erbjöds familjen tid hos barnspecialist och denne fann vid undersökning behov av inläggning av flickan på barnsjukhus. Efter det att yttrandena har översänts har anmälarna meddelat att de inte är nöjda med svaren och de har inkommit med skriftliga synpunkter samt att de önskar att ärendet överförs till avtalsenheten på HSF för kännedom inför nästa avtalsrevision. Ärendet avslutat.

V1312-05673-42**Informationsbrist inför medicinering och sårvård**

En kvinna opererades vid en kirurgisk klinik på ett akutsjukhus på grund av sjukdom i bukspottsörteln. Efter hemkomst hämtades de mediciner hon behandlats med sedan tidigare och fick då med sig tre nya läkemedel. Hon var inte informerad om de nyinsatta medicinerna. Även behandlingsmeddelande gällande omläggning och suturtagning saknades. Synpunkter på brister i hygien och kosten framförs.

Åtgärd: Svar har inkommit från patientsäkerhetsansvarig läkare samt vårdchefen vid verksamheten. En beklagan framförs över bristerna på information om nyinsatt medicin, bandaget och suturtagning. Bra patientinformation är en punkt som behöver förbättras på kliniken. Avdelningsansvarig läkare har inlett en process för att förbättra patientinformationen samt se över städrutinerna. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1312-05682-59**Oklarheter kring komplikation efter ögonoperation**

En kvinna har efter en ögonoperation för gråstarr 2012 drabbats av en komplikation som inneburit sveda, torrhet och klåda. Detta har varit ett lidande. Kvinnan framför att hon inte fått rätt information eller hjälp rörande denna komplikation eller hur den kan behandlas. I kontakt med mottagningen upplevde hon en sjuksköterska så snorkig att hon blev arg och ledsen.

Åtgärd: Anmälaren har uppmanats att kontakta förvaltningen men har inte återkommit i ärendet, varför det avslutas.

V1312-05687-59**Ej undersökt och illa behandlad av läkare**

Anmälaren beskriver ett läkarbesök för sin sons räkning. Kvinnan framför att läkaren utan närmare undersökning hänvisade till riktlinjer att inte skriva ut antibiotika för öronsymptom, trots att sonen hade fler problem och symptom än de rörande öronen. I tillägg hade läkaren en översittande attityd. Familjen fick därefter bra hjälp efter att ha sökt vård vid annan mottagning. Klagomålet syftar till att påpeka läkarens olämplighet och att få en förklaring till hur två personer med samma yrke kan erbjuda så olika vård.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen och berörd läkare. Den olyckliga utvecklingen av besöket beklagas och bedöms vara en engångshändelse. Läkaren framför att hennes ambition var att förklara sin bedömning utifrån riktlinjer för förskrivning av antibiotika, vilket inte lyckades. Vidare anges att synpunkterna besvarats via e-post innan detta yttrande inlämnats. Anmälaren har inte framfört något ytterligare, varför ärendet avslutas.

V1312-05702-42**Informationsbrist om behandling**

En kvinna sjukhusvårdades och skulle på natten gå på toaletten. När hon steg upp märkte hon att hon fått dropp behandling, en kanyl satt i armvecket. Om detta var hon inte informerad.

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

V1401-00062-42**Nekad medicinering, samverkan**

En man med tidigare beroendeproblematik hänvisas mellan en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och beroendemottagning då läkarna är oense om mannens läkemedelsbehandling.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinska chefen på kliniken. I yttrandet framgår att mannen hänvisades till annan mottagning för att han skulle få bäst hjälp. Ett läkarbesök är redan inbokat. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1401-00063-54**Fick ej hjälp av psykiatri att polisanmäla förlust**

En kvinna blev av med sina pengar på sitt bankkonto två gånger i samband med att hon blev inlagd vid en psykiatrisk specialistavdelning. Trots flertal påpekande fick hon varken hjälp med polisanmälan eller att spärra kontot.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare och enhetschef som båda beklagar det inträffade. Då kvinnan blev inlagd mådde hon ganska dåligt. Först senare när hon mådde bättre fick personalen vetskap om att hon blivit av med plånbok och ID-kort innan hon kom till avdelningen. Personal följde kvinnan till polisen och gjorde förlustanmälan. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hennes önskemål har översänts för kännedom till vårdgivaren. Ärendet avslutat.

V1401-00081-42**Uteblivet recept, bemötande**

En kvinna sökte akut vård på en jourmottagning för halsont och upplevde ett nonchalant bemötande från läkaren då hon bad om svalgodling och smärtlindring. Läkaren förskrev tillslut ett recept på smärtlindring men när kvinnan kom till apoteket fanns inget recept varför hon återvände till mottagningen. Efter 30 minuters väntan lämnade hon mottagningen utan besked om receptet förskrivit. Flera dagar senare fanns ett recept på hostmedicin på apoteket.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och enhetschefen som beklagar händelsen. Behandlingsansvarig läkare kan inte förklara felförskrivningen. Aktuell händelse kommer ligga till grund för verksamhetens fortsatta arbete med att förbättra bemötandet och informationen till patienter. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1401-00150-62**Misstänker att axelskada feldiagnosticerats**

En kvinna hör av sig angående en anhörig, som råkade ut för en olycka där axeln skadades. Mannen åkte till akuten och fick veta att inget var brutet. Mannen har fortsatta besvär och smärta och misstänker att det trots allt var en fraktur som nu läkt på ett felaktigt sätt.

Åtgärd: Anmälaren ska avvakta ett återbesök i vården och därefter återkomma vid behov. Då anmälaren inte återkommit efter en tid avslutas ärendet.

V1401-00154-52**Bristande behandling**

En anmälare kontaktar förvaltningen då hans svärmor vårdas på en geriatrisk vårdavdelning. Mannen är kritisk till behandlingen som hans svärmor får.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från läkarchef och från berörda överläkare. Kvinnan insjuknade med neurologiska symtom och på sjukhus var bedömningen att stroke inte kunde uteslutas men att ytterligare utredning inte var aktuell med hänsyn till hennes ålder och övrig status. Några dagar senare inkom hon akut till geriatriken på grund av urinvägsinfektion. Två veckor senare blev hon sämre och

bedömdes som en stroke men med hänsyn till det beslut som tagits på annat sjukhus beslöts att ytterligare utredning eller aktiva åtgärder inte var aktuella. Närstående har fått rimlig och regelbunden information om kvinnans tillstånd samt om vårdens bedömningar och insatser. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1401-00170-42 **Nekas läkemedel**

En man medicinerades med starka läkemedel mot nackskada i 15 år. Behandlingsansvarig har stängt sin mottagning och mannen står utan medicinering. Mannen vände sig till vårdcentralen som nekade fortsatt medicinering.

Åtgärd: Anmälaren framför att han fått en läkarkontakt på vårdcentralen och att han fått mediciner enligt tidigare behandlingsplan. Ärendet har varit ett bevakningsärende vid förvaltningen och avslutas i befintligt skick.

V1401-00173-62 **Feldiagnosticerad armskada på lättakut**

En man drabbades av en skada i armen och besökte en lättakut. Där fick han diagnosen muskelinflammation, vilket han protesterade emot. Besvären och smärtan höll i sig och efter några veckor återkom mannen till lättakuten. Där träffade han en ny läkare som följde den första läkarens diagnos. Efter att senare via sin husläkare ha blivit remitterad för en röntgenundersökning konstaterades en skada som krävde operation och gipsning. Mannen anser att detta borde ha upptäckts på lättakuten.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid lättakuten som menar att man gjort en adekvat undersökning och att man vid tidpunkten ställt en korrekt diagnos. Man menar att det är först senare i förloppet som skadan förvärrats. Anmälaren var inte nöjd med svaret och inkom med ett genmäle, varpå verksamhetschefen hänvisade till sitt tidigare yttrande. Då anmälaren önskat gå vidare i ärendet överenskomms att ärendet förs över till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.

V1401-00188-34 **Behandling**

En förälder har synpunkter på att sonen inte får den hjälp han behöver inom barn- och ungdomspsykiatri. Det har bland annat varit strul med en remiss och bokning av läkartid. Föräldern har bett om telefonkontakt med enhetschef men denna har inte ringt tillbaka.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från enhetschef. Den förstnämnda håller med om att enheten i vissa avseenden har brustit i kommunikationen samt i sina rutiner och beklagar detta. Vård sker ofta stegvis och man utforskar olika hypoteser, som man sedan försöker åtgärda tillsammans med patient och föräldrar. Ibland kan detta upplevas sinka insatser, ibland kan detta skapa tydlighet i vad det är man ska behandla. Ansvarig beklagar de otydligheter och rena missar som inträffat i vårdprocessen och man hoppas att den vård familjen nu får i form av medicinering och samtal redan har börjat hjälpa pojken till en bättre vardag. Enheten har på senare tid inlett ett arbete med att ändra rutiner för hur

man fördelar ärenden där medicinfrågeställning blir aktuell. Efter det att yttrandena har översänts har anmälarna inte avhört. Ärendet avslutat.

V1401-00214-62

Hjälp dröjde och otrevligt bemötande

En kvinna fick av misstag ett preparat i ögonen och åkte till en närakut. Receptionisten var otrevlig, ställde irrelevanta frågor och sa åt kvinnan att sitta och vänta på en läkare, som till slut kom och hjälpte kvinnan till toaletten för att skölja ögonen. Kvinnan menar att hon nekades hjälp av receptionisten och att receptionisten kunde ha visat henne till toaletten på en gång.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschefen vid närakuten, som framför att den undersköterska som bemannade receptionen inte har kompetens eller befogenhet att göra medicinska bedömningar, utan ska registrera patienten och fråga efter orsaken till besöket. Patienten blev sedan omhändertagen inom några minuter. Man beklagar att patienten kände sig otrevligt bemött. Anmälaren var inte nöjd med svaret och inkom med ett genmäle, varpå enhetschefen hänvisade till tidigare yttrande och framförde att ärendet noggrant gått igenom med berörd personal och att återkoppling skett i hela personalgruppen angående bemötande. Anmälaren har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1401-00230-52

Kommunikation + lång väntan på diagnos

En kvinna vill klaga på att en läkare på en vårdcentral inte lyssnade på henne. Det tog sex månader innan kvinnan fick diagnos.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från medicinskt ansvarig läkare. Med facit i hand hade det naturligtvis varit önskvärt med en tidigare diagnos, men med de normala proverna och röntgen i början av förloppet hade diagnosen sannolikt inte kunnat ställas så mycket tidigare än vad som nu blev fallet. Troligtvis förbättrades inte utfallet av att kvinnan träffade flera olika läkare på korta besök, vilket visar vikten av att man fortsätter att arbeta med fast bemanning och kontinuitet. Berörda läkare har informerats om ärendet och initiativ har tagits till fördjupad utbildning av reumatiska sjukdomar. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon önskar få ärendet överfört till IVO för fortsatt handläggning där. Ärendet avslutat.

V1401-00231-62

Fördröjd diagnos och behandling

En kvinna besvärades under lång tid av missfärgad urin och lämnade under ett och ett halvt års tid flera urinprov på sin vårdcentral. När kvinnan till slut remitterades till en urolog visade det sig att kvinnan hade en tumör urinblåsan som opererades bort. Kvinnan har synpunkter på att tumören inte upptäcktes tidigare och att det dröjde så lång tid innan hon blev undersökt av en urolog.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från berörd läkare samt verksamhetschefen vid vårdcentralen, som menar att något fel i utredningen inte begåtts. Man meddelar att alla synpunkter från patienter omedelbart tas upp i läkargruppen för diskussion och genomgång av rutiner och riktlinjer. Anmälaren meddelade att hon inte var nöjd med det svar hon fått och i det avslutande brevet till vårdcentralen framfördes hennes synpunkter. Ärendet avslutas.

V1401-00250-58
Brister i bemötandet, omild behandling

En kvinna framför synpunkter på brister i bemötandet och behandlingen från en undersköterska efter en ljumskoperation på ett sjukhus.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetscheferna på de berörda enheterna tillsammans med överläkare och chefssjuksköterska som alla beklagar patientens upplevelse. Av yttrandena framgår händelseförloppet och behandlingen, samt att berörd personal blivit vidtalad och tagit till sig av kritiken. Hon ber även om ursäkt för sitt bemötande. Ärendet kommer att tas upp på arbetsplatsträff i oidentifierad form. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon är nöjd med svaren. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1401-00252-62
Fått otillräcklig behandling

En kvinna som under sex års tid hade kontakt med en psykiatrisk öppenvårdsmottagning menar att hon inte fått den behandling hon borde ha fått för sin personlighetsstörning. Kvinnan har haft en stödkontakt men har inte fått någon terapi.

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

V1401-00253-63
Bristande bemötande

En kvinna upplevde bristande omhändertagande i samband med ett missfall.

Åtgärd: Ärendet avslutas då skriftlig anmälan inte inkommit.

V1401-00266-63
Listad på VC utan samtycke

En man besökte en vårdcentral på grund av akuta besvär. Mannen listades på vårdcentralen han besökte akut utan hans vetskap och utan samtycke till att så skulle göras. Mannen var sedan länge listad hos en husläkare på vårdcentralen nära hemmet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Mannen har aldrig skrivit på listningsblanketten, trots detta har man av misstag listat honom på enheten. Ansvarig har personligen ringt mannens ordinarie husläkarmottagning där man lovat att det inte ska vara något problem att åter lista honom där. Man har sett över sina rutiner och talat om händelsen på arbetsplatsmöten och man fortsätter att arbeta för att denna typ av misstag inte ska förekomma. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1401-00270-58
Brister i bemötandet och behandlingen

En kvinna framför att en sjuksköterska på en akutmottagning gett en injektion på fel sätt samt att hon nonchalerade henne när hon påtalade att det var väldigt

smärtsamt. Behandlande läkare däremot menade att det inte skulle göra så ont utan att sjuksköterskan nog kommit åt en nerv.

Åtgärd: Svar har inkommit från vårdenhetschef och berörd sjuksköterska som bägge beklagar patientens upplevelse. I yttrandet framför sjuksköterskan att hon inte har samma minnesbild av händelsen som patienten, samt att smärtan skulle kommit direkt vid injektionen om hon hade råkat träffa en nerv. Det blev inte heller några synliga tecken efter injektionen som svullnad, rodnad eller stickblödning. Anmälaren inkom med genmäle där hon påpekade att det är mänskligt att ha olika minnen från händelser men att den personliga upplevelsen är unik. Hon fick smärta direkt efter injektionen och påtalade detta för sjuksköterskan så snart hon kunde. Anmälaren ansåg att yttrandet genomsyrades av en nonchalant ton och bortförklaringar. Verksamhetschefen på akutkliniken inkom med ett kompletterande yttrande där hon beklagade händelsen samt informerade att patientens synpunkter kommer att tas upp i avidentifierad form på kommande personalmöte för att diskutera patientbemötande. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet varvid förvaltningen utgår från att hon accepterat svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1401-00275-59

Lämnade synpunkter och frågor besvaras ej

En kvinna skriver efter att hennes far opererades på ett akutsjukhus och avled ett par månader senare, av sviterna efter operationen. Kvinnan har skrivit till sjukhuset med en del frågor, framförallt rörande användning av riskanalysverktyg. Kvinnan har inte fått något svar och bifogar de brev och e-postmeddelanden hon skickat som en del av anmälan. Kvinnan önskar svar från akutsjukhuset.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen och berörd läkare. Här redogörs för händelseförloppet samt grund för bedömningar och åtgärder. Man beklagar att anmälaren känt sig nonchalerad och framför sitt deltagande i hennes sorg. Slutligen framförs att man trots det beklagliga utfallet uppfattar att man beaktat risker, informerat väl och att operationsindikationen var väl avvägd. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommer avslutningsvis med ett genmäle som hon vill ska komma till överordnades kännedom. Hon önskar att det leder till eftertanke och ett bättre hanterande av liknande situationer framöver. Ärendet avslutas.

V1401-00279-59

Ifrågasätter prioritering & väntan vid akutbesök

En man hänvisades till akutmottagning och "remiss" skickades från Vårdguiden. Mannen gick därifrån efter cirka fem timmar, vilket han talade om för en person i kassan som uppgav att hon inget kunde göra. Är upprörd över att han fick vänta och nyanlända patienter togs emot för undersökning före honom.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschefen för öron- näs- och halskliniken som beklagar väntetiden och att anmälaren avvek utan läkarundersökning. Vidare förklaras hur prioritering sker och varför mannen därmed bedömdes kunna vänta och att senare anlända troligen erhöll högre prioritering utifrån bedömning. Hon framför att under nätter är läkarbemanningen låg och väntetider förekommer, dock tas patienter emot alltefter prioriteringssiffror. Återigen beklagas det inträffade och mannen är välkommen tillbaka vid behov. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför inget ytterligare. Ärendet avslutas.

V1401-00317-59**Ofullständig medicinsk abort**

En kvinna genomgick en medicinsk abort vid en mottagning på akutsjukhus. Vid efterkontroll i primärvården konstaterades att kvinnan var gravid vilket ledde till ytterligare och mer omfattande abort. Kvinnan har synpunkter på rutiner, hur hon bemöttes och vilken information hon erhöll och framför också några förslag på förbättringar utifrån sin erfarenhet.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från chefläkare, verksamhetschef och patientsäkerhetsläkare. Man beklagar den psykiska påfrestning som anmälaren tar upp. Vidare förklarar man att en medicinsk abort aldrig är fullständig förrän efterkontroll är genomförd. Vidare beskrivs och bifogas den skriftliga information om detta som alltid lämnas i samband med behandlingen, samt att det vore önskvärt om efterkontroller kunde utföras inom samma klinik. Detta utreds, dock gäller valfrihet. Anmälaren har tagit del av yttrandena och framför inget ytterligare. Ärendet avslutas.

V1401-00328-49**Värk efter operation**

Anmälaren genomgick operation av höften. Hon fick betydande besvär, bland annat värk och svårt att gå. Hon har under fyra år påtalat detta för mottagningen. Senare bedömde en ortoped att patienten var i behov av ny operation. Sådan genomfördes och anmälares livskvalitet ökade betydligt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare, verksamhetschef och överläkare. Sammantaget bedömdes inte de besvär som kvinnan gav uttryck för vid de två uppföljande besöken på mottagningen som höftprotesrelaterade. Smärtorna förelåg i ryggen och på utsidan av höften och instabilitetsproblematiken var då ännu inte framträdande. Vid senare besök hade instabilitetsproblematik från höftleden tillstött och var då den primärt besvärande faktorn. Det branta läget av leddskålen bedömdes som orsak och man beslutade att ompositionera leddskålen. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hennes önskemål bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1401-00336-54**Ovänligt bemötande**

En man upplevde sig ovänligt bemött av läkaren på en specialistmottagning som skulle utföra en hälsokontroll på honom. Mannen upplevde att läkaren inte trodde på honom.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som inte funnit något underlag för att intyga att mannen skulle vara tjänsteoduglig. Det är möjligt att militärmyndigheten i mannens hemland gör en ny bedömning av hans trivselproblematik grundat på vad som framkommit vid en tidigare utredning utförd hos militären där, samt ett eventuellt intyg från psykologen i Sverige som mannen rekommenderats att bifoga. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1401-00387-62**Otrevligt bemött och begångna fel**

En kvinna har blivit otrevligt bemött av sin husläkare och har också synpunkter på allvarliga fel som begåtts.

Åtgärd: Då anmälaren efter en tid inte återkommit avslutas ärendet.

V1401-00398-54**Nekats vård och behandling**

En mor har synpunkter på en psykiatrisk klinik som inte har gett vård och behandling till hennes vuxna dotter. Dottern som är självskadebenägen har under en längre tid bollats mellan olika vårdgivare och en kommun. Modern vill att dessa ska ta ansvar och ge dottern den vård och omsorg som hon har behov av.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren har en överenskommelse ingåtts om att avvakta svar från de vårdgivare som hon skickat skrivelsen till. Då hon senare inte avhörtts inom angiven tid utan endast har skickat skrivelse för kännedom avslutas ärendet.

V1402-00426-63**Ej lyssnad på**

En kvinna hade besvär under sin graviditet. Kvinnan sökte hjälp vid flera tillfällen men ingen lyssnade på henne.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte hörts av.

V1402-00430-62**Nekades återbetalning av patientavgift**

En kvinna fick vänta i 45 minuter på sitt läkarbesök vid en vårdcentral. Då kvinnan begärde att få tillbaka besöksavgiften i enlighet med 30-minutersregeln nekades hon hjälp med detta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd receptionist samt från enhetschef vid vårdcentralen. Man meddelar att man kommer att ta kontakt med patienten för att be om ursäkt för det inträffade och betala tillbaka besöksavgiften.

Registreringsrutinerna kommer också att tas upp och förtydligas med personalen i kassan. Anmälaren har meddelat att hon är nöjd med att pengarna ska betalas tillbaka. Ärendet avslutas.

V1402-00460-52**Bristande bemötande**

Ett par söker för barnlöshet hos en gynekolog. Paret känner sig illa bemötta av gynekologen som ansåg att de inte behövde ha flera barn då mannen redan hade fyra barn sedan tidigare. Kvinnan önskar sig dock ett eget barn och paret har försökt i några år utan framgång.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som beklagar att makarna upplevt besöket och bemötandet som negativt. Viss språkförbistring kan ha lett till missförstånd i frågan om barnönskan från kvinnans sida och erbjudandet om att få bli undersökt i enrum. Efter det att yttrande har översänts har anmälarna inte avhört. Ärendet avslutat.

V1402-00462-57

Husläkaren missade rätt diagnos

En kvinna besökte vårdcentralen akut då hon insjuknade med smärta och feber. Husläkaren ordinerade smärtstillande och bad kvinnan vila. Hastigt blev hon sämre och åkte akut till sjukhus där det konstaterades att hon hade en kraftig inflammation i njurarna. Kvinnan är missnöjd med att inte rätt diagnos ställdes vid besöket på vårdcentralen.

Åtgärd: Yttrande inkom från husläkaren som vid undersökningen inte fann några akuta besvär hos anmälaren. Läkaren startade en utredning av kvinnans långvariga bukbesvär istället. 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.

V1402-00484-52

Komplikationer och ersättningskrav

En kvinna genomgick en operation som misslyckades. Hon vill ha en förklaring till detta och hon vill ha ersättning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att resultatet av operationen inte blivit det förväntade. Orsaken till stelheten eller mjukdelsreaktionen är inte helt klarlagd men möjligen har en otillräcklig postoperativ sjukgymnastik, ledinflammation och fibromyalgi bidragit till den olyckliga utvecklingen. Efter det att yttrande har översänts har en överenskommelse ingåtts med anmälaren som är informerad om LÖF om att ärendet avslutas.

V1402-00485-54

Nekad rätt behandling samt dåligt bemötande

En man har synpunkter på att han inte fått rätt behandling vid en specialistavdelning vid ett sjukhus. Han har också synpunkter på en läkare som var otrevlig och aggressiv och ville göra ett ingrep som mannen inte var villig till. Läkaren blev arg och sa att han skulle ut ur hans rum om han inte lyssnade på honom.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från verksamhetschef och bitr. överläkare. De anser att mannen primärt fått rätt utredning och behandlingen, han är känd på kliniken sedan drygt sju år och flera specialister har konsulterats. Han har varit på second opinion där man kom fram till samma preliminära diagnos och rekommendation om fortsatt utredning och behandling som på kliniken. Mannen har lämnat återbud vid flera tillfällen och har nyligen meddelat att han har för avsikt att söka vård i annat land. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1402-00486-54
Bristfällig bevakning

En kvinna utsattes för övergrepp av en annan patient på grund av brister i bevakning under en inläggning vid en psykiatrisk specialistavdelning. Avdelningen journalförde incidenten först några dagar efter händelsen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare, överläkare och från sektionschef som samtliga ser mycket allvarligt på händelsen. För att förhindra att liknande händer igen har man vidtagit åtgärder genom att ändra grundtillsynen så att personal placeras mer strategiskt för att kunna få full överblick över alla rummen. Man håller med om att dokumentationen var bristfällig. Bilden av vad som hänt har successivt växt fram och vissa iakttagelser har inte dokumenterats enligt klinikrutinerna, vilket säger att dokumentation ska göras samma dag. Detta har gått igen på arbetsplatsträff för att inskräpa fastslagna rutiner. Från det att bilden blev klarare har allt dokumenterats. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1402-00507-59
Oprofessionell hantering av utrustning & bemötande

En gravid kvinna ska undersökas med ultraljud. Två barnmorskor försöker hantera apparaten och klarar det dåligt. Under försöken att undersöka kommuniceras att de inte klarar att mäta samt att de inte uppfattar några hjärtljud och det meddelas även att de ska ordna tid för paret vid akutsjukhus i stället. Ingen hänsyn tas till parets reaktioner på det som framförs och ingen information ges. Paret skickas ut i väntrummet och får en tid på sjukhuset två veckor framåt och får sedan gå. De framför att de saknade information och empati från barnmorskorna samt att de upplevde att de var på en löpandebandmottagning.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som beklagar att anmälaren inte upplevt sig väl bemött. Vidare att barnmorskorna var erfarna på området men att utrustningen varit felinställd från av installatören, vilket orsakade problem och tog uppmärksamheten från anmälaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför inget ytterligare.

V1402-00509-54
Dåligt bemötande

En man som varit inlagd på en psykiatrisk klinik har blivit otrevligt bemött av en läkare som bland annat sagt att "det här är inget hotell".

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare och från enhetschef. Mannen ansåg sig vara så pass psykiatriskt sjuk att det fordrades psykiatrisk slutenvård, men flera läkare på slutenvården bedömde att så inte var fallet. Detta att vården tycker att patienten är mindre sjuk än vad denne tycker uppstår ibland och kan inte undvikas. På enheten har man brustit i sina rutiner när det gäller att underlätta ansvarig chef när patient önskar bli kontaktad. Ansvarig kommer att lyfta detta med personalgruppen. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1402-00517-59
Odling skickades ej

En kvinna skulle få provsvar och besked om eventuell antibiotikabehandling inför utlandsresa. Kvinnan misstänkte själv att det rörde sig om halsfluss och hade fått besked att annat provsvar visade liknande lunginflammationsvärde. Odlingssvar hade dock ej kommit före resan varför hon rekommenderades att söka vård under resan vid behov. Vid kontakt med mottagningen efter resan visar det sig att provet aldrig skickats vilket kvinnan ber att få framföra och få respons på. Hänvisas då att kontakta patientnämnden.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen och berörd läkare. Verksamhetschefen lämnar en utförlig beskrivning av händelseförloppet och förklarar att det utgått från vårdprogram och rutiner. Vidare att rutiner för provsvar inte har fungerat i flera led och att det är mycket olyckligt att anmälaren känt sig dåligt bemött och behandlad. Hon framför att man ska få tala med verksamhetschefen om man önskar och att flera möjliga vägar finns för att framföra synpunkter. En intern avvikelsergjordes utifrån händelsen och informationen förtydligades vid personalmöte där det framkom att en person missuppfattat rutinerna kring detta. Avslutningsvis inbjuder hon anmälaren att ta kontakt. Den berörde läkaren beskriver sina bedömningar och åtgärder och att hon förstår att informationen inte varit tydlig samt beklagar att anmälaren känt sig felaktigt behandlad. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har både synpunkter och frågor. Hon väljer dock att anta erbjudandet om kontakt och framför därefter inget ytterligare. Ärendet avslutas.

V1402-00521-54
Får inte önskad vård

En ung kvinna med ätstörning anser att hon inte har fått den hjälp hon har behövt vid en mottagning för ätstörningar. Mottagningen har nekat henne vård för huvudproblematiken och i stället erbjudit samtal som helt enkelt gått ut på att man skrivit en dagmatbok. Kvinnan menar att hon borde i stället få hjälp med hur hon sakta men säkert ska kunna börja äta.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från medicinskt ansvarig. Enheten är en del i en vårdkedja inom SLL och alla patienter bedöms utifrån en prioriteringsordning där ätstörningen ska vara den primära problematiken. Kvinnan har bedömts och är erbjuden öppenvårdsbehandling vilket är en intensiv behandlingsform som bedömts vara lämplig behandling för henne. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd och att hon eventuellt skulle inkomma med genmäle. Då hon senare inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1402-00563-63
Bristande helhetssyn av vårdbehov

Kvinnan berättade om bristande helhetssyn av vårdbehov inför planerad operation vid besök på vårdcentralen. Remiss för vidare utredning inför operation utlovas men skrivs aldrig.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälan inte inkommit.

V1402-00574-42
Nekades smärtlindring

Anhörig till man framför synpunkter på att mannens husläkare plötsligen avslutat 21 års medicinering med smärtstillande medicin. Mannen upptäckte detta på apoteket. Ingen information gavs innan och nu har han väldigt ont. Anhörig undrar om läkaren har rätt att göra så.

Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit till förvaltningen för fortsatt handläggning. Ärendet avslutas.

V1402-00603-54
Utebliven vård samt dåligt bemötande

En anhörig har synpunkter på bristande vård och undermåligt bemötande vid ett psykiatrisk mobilt team. Teamet hävdade att de saknade tillgång till läkare och kunde därför inte göra hembesök enligt vårdplaneringen. Anmälaren anser att personalen inte ska ha en arrogant ton och fokusera i stället på den nödställda.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef. Det finns en tydlig krisplan för mannen i Take Care och det går enkelt att finna den senaste under översikter. Varför de medarbetare som anmälaren varit i kontakt med inte hittat uppgifterna finns inget svar på. En genomgång av krisplanen kommer att ske med alla medarbetare på arbetsplatsträff. Natttid är mobila teamet bemannad med lägre personalstyrka och har inte tillgång till egen jourläkare utan kan vara behjälplig att komma hem och bedöma patienter och köra dem till Länsakuten för specialistbedömning, vilket mannen i detta fall tackat nej till. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1402-00642-63
Bristande bemötande

En kvinna upplevde att läkaren var otrevlig och hårdhänt under samtal och vid undersökning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att kvinnan har upplevt bemötande och agerande från läkaren som hon beskriver. Berörd läkare är inte längre i tjänst på enheten. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1402-00669-58
Brister i undersökning, missad fraktur

En mamma framför synpunkter på att läkaren inte undersökt dottern ordentligt vid besök på vårdcentralen och därmed missat en benfraktur.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt från berörd läkare på vårdcentralen som bägge beklagar den felbedömning som skett gällande patientens skada. Av yttrandet framgår att behandlande läkare bedömde skadan som en kraftig muskelsträckning, hon är ledsen för det extra lidande som patienten fått utstå på grund av detta. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hört av och meddelat att hon är nöjd med svaren. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1402-00673-42
Fel läkemedel, ovänligt bemötande

En kvinna bemöttes ovänligt av receptionisten på en gynekologisk specialistmottagning. Kvinnan önskade kontakt med behandlingsansvarig läkare som förskrivit fel läkemedel mot svår smärta. Kvinnan nekades kontakt och råkade höra när receptionisten suckade innan samtalet avslutades.

Åtgärd: Handläggning pågår.

V1402-00710-49
Landstinget vill inte genomföra utredning

Anmälarens dotter har genomgått neuropsykiatrisk utredning. Både hon och en förälder tillika anmälare har synpunkter på hur den genomfördes.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Varken anmälare eller dennes dotter har inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

V1402-00729-57
Smärta i knät efter sjukgymnastbehandling

En kvinna med knäbesvär gick till sjukgymnast för ultraljudsbehandling. Hon fick mycket ont efter behandlingen och ifrågasätter den.

Åtgärd: Yttrande inkom från sjukgymnasten som menade att enligt röntgenundersökning hade kvinnan redan före behandlingen en knäskada. Kvinnans knäbesvär förvärrades av träning och den sjukgymnastiska behandlingen avslutades i samband med att kvinnan fick injektioner av ortoped. Sjukgymnasten kan inte se något samband mellan ultraljudsbehandlingen och kvinnans ökade besvär. Ärendet avslutas.

V1402-00741-62
Vård avslutas mot patientens vilja

En man som under ett års tid har vårdats inom specialistpsykiatri har fått veta att han endast har två besökstillfällen kvar. Mannen har fortsatta problem och menar att han behöver fortsatt vård. Han har inte fått någon information om vad som ska hända efter hans sista besök.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen uppmanas att ta upp problemet med mottagningen vid nästa besök och återkomma vill patientnämndens förvaltning vid behov. Ärendet avslutas.

V1402-00755-44
Bristande sårvård ledde till amputation

En kvinna beskrev bristande omhändertagande av makens sår på benet vilket ledde till allvarliga komplikationer.

Åtgärd: Anmälaren meddelar att en Lex Maria-anmälan är gjord och makarna avvaktar utredningen. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1402-00777-42**Synpunkter på cancervården**

En cancersjuk kvinna upplever svårigheter med medicineringen, receptförskrivning, provtagning, intyg till försäkringskassan samt brister i vårdplanen. Dessutom glömmer läkaren bort hennes inbokade besök. Kvinnan är trött på att sköta sin egen vård.

Åtgärd: Handläggning pågår.

V1402-00779-42**Synpunkter på medicineringen**

En man upplever svårigheter med medicineringen mot diabetes och ångest på en psykiatrisk vårdavdelning.

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

V1402-00780-52**Utebliven ambulans**

En mamma ringde efter en ambulans för sin son som hade svimmat. Ambulansen kom dock aldrig så mamman åkte på egen hand till sjukhuset.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från gruppchef prioritering. Ärendet är korrekt prioriterat baserat på de uppgifter som framkommit. Det första samtalet bedömdes av sjuksköterska som prio 2 vilket innebär en brådskande transport utan blåljus. Under väntetiden larmades ambulans ut till adressen två gånger, men fick avbryta uppdraget på grund av mer akuta uppdrag. Ytterligare två samtal finns noterade och pojken hade fortfarande samma symtom. När ambulansen var framme vid adressen 24 minuter efter första larmet hade familjen tagit sig till sjukhus på annat sätt. Väntetiden på ambulans var längre än man önskar. Under vissa dagar har man större antal hjälpsökande än tillgängliga ambulanser. De transporter som inte bedöms som mest akuta och livshotande måste då avvakta tills man har en ledig ambulans. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1402-00810-42**Antibiotika trots negativ halsodling**

En kvinna förskrevs antibiotika mot halsfluss av husläkaren trots att svalgprovet var negativt. Senare insjuknade hon ytterligare och undersökning visade halsböld och körtelfeber.

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

V1402-00843-49**Ifrågasätter faktura**

Anmälaren har högkostnadskort. När han besökte akutsjukhuset lämnade han in det och blev inskriven. Ändå har han fått faktura. Han ifrågasätter detta.

Åtgärd: Förvaltningen hjälpte anmälaren att komma i kontakt med vårdgivaren i denna fråga. Ärendet avslutas.

V1402-00848-62**Otrevligt bemötande och avgift för journalkopior**

En kvinna har synpunkter på bemötandet hon fick vid ett besök hos en specialistläkare, som var otrevlig och visade brist på empati. Läkaren har också krävt kvinnan på 350 kronor för att få ut sina journalkopior.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från läkaren, som menar att patienten enligt hans åsikt ska betala kostnaden för att få journalerna utskrivna, och som i denna patients fall, få en genomgång av journalen. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret, då bemötandet inte berörs i svaret och då hon inte fått svar på alla sina frågor. Patientens synpunkter noteras i det avslutande brevet till läkaren. Ärendet avslutas.

V1402-00850-54**Felaktig behandling samt dålig tillgänglighet**

En kvinna har synpunkter på att hon inte har fått rätt behandling vid en psykiatrisk jour- och öppenvårdsmottagning. Hon fick löfte av en läkare att kontakta en kurator vid akuta situationer men när hon lämnade meddelande till denna fick hon ingen respons. Hon har även synpunkter på de mediciner hon har fått och önskar få rätt vård och behandling. Vid ett möte med personalen anser hon ha blivit kränkt på grund av sin sexuella läggning.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har kvinnan informerats om att om hon önskar att förvaltningen ska inhämta yttrande från vårdgivaren behöver hon inkomma med underskriven anmälan. Då hon senare inte avhörtts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1402-00874-58**Komplikationer efter felbehandling**

En kvinna framför synpunkter på att hon fått komplikationer efter en neurokirurgisk operation. Kvinnan opererades för en cysta i huvudet, efter operationen drabbades hon av en hjärnblödning vilket har resulterat i komplikationer i form av dålig balans, dubbelseende, yrsel och svårigheter att skriva. Anmälaren har fått information att hjärnblödningen orsakades av den operationsmetod som användes och som inte används längre.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare på neurokirurgiska kliniken. Av yttrandet framgår operationsmetoden samt att patienten drabbades av en postoperativ infarkt i lillhjärnan med bestående skador som följd. Komplikationen har blivit föremål för en vetenskaplig fallbeskrivning då operationen genomfördes enligt dåvarande

rutiner, då det inte tidigare varit problem vid denna typ av metod, samt att den i neurokirurgisk litteratur beskrivs som en åtgärd som inte leder till komplikationer. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1402-00879-63**Bristande information**

En kvinna framförde synpunkter på bristande information till patienten och anhöriga i samband med en anhörigs sjukhusviselse.

Åtgärd: Anmälaren uppmanad att ta kontakt med förvaltningen. Då hon senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1402-00892-42**Läkarbesök krävdes för att få recept**

En man måste boka läkarbesök på vårdcentralen för att få förnyat recept på sovmediciner. Tidigare har han kunnat få förlängt recept via telefon. Detta kan inte vara riktigt menar han.

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

V1402-00899-54**Inget intyg utfärdats, fel diagnos och information**

En mor har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning vägrat att trots flera påminnelser utfärda ett läkarutlåtande till försäkringskassan gällande hennes vuxna son. Sonen som bland annat har neuropsykiatriska besvär har fått olika diagnoser av olika läkare. Mottagningen har inte heller informerat honom om ett flerpartssamtal som var samordnad av mottagningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som efter bästa förmåga och med lång erfarenhet som psykiater försökt ge mannen så god omvårdnad som möjligt med aktuella kunskaper om hans psykiatriska tillstånd. Att skriva läkarutlåtandet tog tid då hon ville skriva det så starkt som möjligt men samtidigt inte heller intyga mer än vad hon ansåg rimligt. Läkaren ansåg att mannen inte skulle informeras i förtid om att handläggare från F-kassa skulle närvara vid ett besök. Detta för att erfarenheten av att patienter med liknande psykiatriska tillstånd som mannen har ibland inte ens förmår att komma till planerat möte. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt överenskommelse bifogas avslutsskrivelsen. Anmälaren kommer eventuellt att gå vidare med ärendet till IVO. Ärendet avslutat.

V1402-00905-52**Bristande behandling**

En kvinna anser att hon fått otillräcklig behandling då hon fortfarande har smärtproblem med mera.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till husläkaren som har ett helhetsansvar.

V1402-00921-62
Missad diagnos

En kvinna drabbades nyligen av en hjärnblödning och det konstaterades i samband med detta att hon hade en form av missbildning/artärbräck i hjärnan som kan ha varit orsaken. Kvinnan hade ett år tidigare genomgått en röntgenundersökning av hjärnan men fick då veta att allting såg bra ut. Kvinnan har nu fått höra av en läkare att hennes artärbräck borde ha upptäckts redan vid undersökningen för ett år sedan.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen samt en specialistläkare vid sjukhuskliniken, som meddelar att något avvikande inte kunde ses på bilderna från den första undersökningen. Om anmälaren har ytterligare frågor välkomnas hon att ringa till mottagningen och få en telefontid hos läkaren. Anmälaren har meddelat att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1402-00924-52
Avgiftsfrågor

En mamma till en flicka har synpunkter på en faktura som gäller uteblivet läkarbesök. Mamman har dels lämnat återbud innan och hon har inte heller fått någon kallelse till aktuellt besök.

Åtgärd: Ingen åtgärd. Problemet har löst sig. Ärendet avslutas.

V1402-00929-62
Nekats hjälp på vårdcentral

En kvinna hör av sig angående sin make som lider av cancer. Mannen vårdas på ett sjukhus och har av sjukhuset hänvisats till sin vårdcentral för att få hjälp med att ta de sprutor han måste ta regelbundet. På vårdcentralen har han nekats hjälp med detta, både av en sjuksköterska och av en läkare.

Åtgärd: Kvinnan kommer att bli uppringd av chefen för vårdcentralen och återkommer vid behov. Ärendet avslutas.

V1402-00979-58
Brister i bemötande, kompetens och vårdansvar

Föräldrar framför synpunkter på brister i organisationen samt i personalens bemötande och kompetens vid dotterns ljumskbräcksoperation på ett sjukhus. Ansvarig sjuksköterska kunde inte sätta en kanyl på flickan och fick tillkalla annan kollega som inte heller lyckades. Operationen blev försenad ett antal timmar och flickan hade fastat i över åtta timmar, föräldrarna ifrågasätter hur man kan låta ett spädbarn vänta så länge. När flickan skulle föras över från uppvaket till avdelningen blev det oklarheter om och när det skulle göras.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på barnkirurgkliniken som beklagar föräldrarnas upplevelse av vården. Av yttrandet framgår att fördröjningar i operationsstart förekommer och beror på att medicinska och andra prioriteringar måste göras för att utnyttja operationsutrymmen maximalt. Det är inte ovanligt att det är problem med att sätta kanyler på barn i patientens ålder och personalen har

följt gängse rutin att tillkalla annan kollega i första hand, och att i andra hand att låta personalen på operationsavdelningen göra detta. Gällande spädbarns väntetid har kliniken andra aspekter att ta hänsyn till vid prioriteringar. Det kan handla om livshotande tillstånd eller andra medicinska faktorer som måste vägas in i bedömningen. Enligt gällande rutin ska prematurfödda barn vårdas på uppvaket 24 timmar efter ingreppet, således har gängse rutiner följts. Föräldrarna har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att de accepterat svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1403-01013-59

Brister i behandling, hänvisning och bemötande

En man framför att en glasbit glömdes kvar i ett sår som syddes ihop. Dåligt bemötande och skickande till fel instans drog ut på tiden. Hela förloppet tog sju veckor med mycket smärta, oro och tidsåtgång och mannen var i kontakt med flera olika mottagningar. Han ifrågasätter främst bemötandet och att man inledningsvis inte undersökte såret vid akutmottagningen innan det syddes ihop.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och patientförsäkringen. Informerar om personuppgiftslagen. Anmälaren har inte återkommit i ärendet. Ärendet avslutas.

V1403-01068-57

Husläkaren vill inte sända remiss för syntest

En man kontaktade sin husläkare då han fick synfältsrubbnings. Mannen har högt blodtryck och blev mycket orolig för sin syn. Husläkaren rekommendera ett besök hos optiker. Mannen nöjde sig inte med det utan fick av annan läkare remiss för synundersökning. Där konstaterades en näthinneavlossning och snabb operation genomfördes. Mannen är upprörd över att husläkaren nekade remiss.

Åtgärd: Yttrande inkom från husläkaren som menade att det vid läkarbesöket inte fanns några tecken på en akut försämring varför läkaren trodde att en optiker skulle kunna ge bäst hjälp. Anmälaren fick information att vid akut försämring vända sig till ögonläkare. 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.

V1403-01071-52

Problem med intyg

En mamma har haft upprepad kontakt med vården då hon behöver ett intyg då hennes dotter legat på sjukhus. Trots flera påstötningar får kvinnan inget gehör.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Föräldrarna fick först ett vårdutdrag för vårdtillfället men detta godkändes inte av försäkringsbolaget. Senare skrevs ett intyg av överläkare som bekräftade vårdtiden på sjukhuset. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1403-01092-62

Vill bli avregistrerad från vårdcentral

En kvinna vill bli avregistrerad från en vårdcentral och vill inte välja en ny mottagning. Hon undrar hur hon ska gå tillväga.

Åtgärd: Informerar om att man skickar en skriftlig begäran om att bli olistad till ListOn/SLL IT. Ärendet avslutas.

V1403-01111-57**Bristfällig transport från annat län**

En kvinna hämtades med liggande transport från annat län. Resan tog många timmar och bilen var kall vilket gjorde att kvinnan frös eftersom hon hade feber. Besättningen stannade vid flera tillfällen för rast och mat vilket gjorde resan väldigt lång. När hon framförde synpunkter blev hon ovänligt bemött.

Åtgärd: Yttrande inkom från ansvarig på transportföretaget som beklagade att besättningen inte gjorde anmälnaren till lags under transporten. Det var en väldigt lång resa och raster (i detta fall två stycken) är lagstadgat. Det är också självklart att personalen håller hastighetsbegränsningarna. Då anmälnaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1403-01117-54**Har ej fått rehabilitering**

En kvinna blev långtidssjukskriven på grund av dåliga arbetsförhållande. Hon har under en lång tid efterfrågat rehabilitering utan att få det. Hon känner sig sviken av myndigheter som inte tagit hennes fall på allvar. Hon vill att någon myndighet ska granska det som hon har gått igenom de senaste åren.

Åtgärd: Anmälnaren uppmanad att inkomma med konkreta frågor och synpunkter samt skriva under anmälan om hon önskar få yttrande från vården. Kvinnan uppger att hon även har vänt sig till IVO. Då hon senare inte avhörts inom avtalad tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1403-01121-57**Bristfällig syn har inte upptäckts**

En kvinna fick vid 5-årskontrollen information om att hennes son hade nedsatt syn. Detta borde uppmärksammas tidigare på barnvårdscentralen menade kvinnan. Hon önskar anmäla händelsen och vill ha information om eventuell försäkring.

Åtgärd: Yttranden inkom från barnsjuksköterska på barnvårdscentralen och verksamhetschef på vårdcentralen. De menade båda att det nationella barnhälsovårdsprogrammet följts fullt ut och barnet remitterades omedelbart till ögonläkare då synnedläggning uppmärksammades på 5-årskontrollen. Ärendet avslutas då kvinnan önskar gå vidare med en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg.

V1403-01156-62**Ofrivilligt avlistad från läkare**

En man har blivit avlistad från en husläkare utan att själv ha begärt någon förändring och vill att detta rättas till.

Åtgärd: Hänvisar mannen till landstingets IT-avdelning för att få hjälp med att lösa problemet och uppmanar honom att återkomma om det inte skulle lösa sig. Ärendet avslutas.

V1403-01157-49**Lång väntan på undersökning och behandling**

Anmälaren skriver om sin långa väntan på undersökning och behandling för sina problem i underlivet.

Åtgärd: Förvaltningen har försökt komma i kontakt med anmälaren. Anmälaren har dock inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1403-01161-34**Dröjsmål med sjukintyg**

En kvinna har synpunkter på att en psykiatrisk mottagning dröjt flera veckor innan man skickade in ett intyg till Försäkringskassan. När intyget till slut kom visade det sig att det behövde kompletteringar och nu har ytterligare två veckor gått utan att kompletteringarna är gjorda.

Åtgärd: Vi kontakt med anmälaren framkommer det att hon sent omsider fick sitt intyg samt den komplettering som krävdes. Anmälaren önskar att ärendet avslutas.

V1403-01173-58**Brister i omhändertagandet av svårt sjuk patient**

En man framför att hans hustru inte fått det omhändertagande som hon borde fått av sjukvården trots att hon sökt vård upprepade gånger. Sjukvården har inte sett helhetsbilden utan endast varit behjälplig med punktinsatser och patienten har tvingats söka vård på akutmottagning på sjukhus istället för att få vård i hemmet.

Åtgärd: Då anmälaren även anmält till Inspektionen för vård och omsorg och fått besked att ärendet kommer att handläggas där avslutas ärendet i befintligt skick hos förvaltningen.

V1403-01178-59**Bristande utredning och diagnos vid hjärtsjukdom**

En anhörig framför synpunkter på utredning, diagnos och behandling för en hjärtsjuk kvinna. Anmälaren är kritisk till att diagnos och behandling grundade sig enbart på symptom samt att behandling gavs utifrån symptomen samt att utredning för att finna orsaken till dessa var bristfällig. Vidare påtalas att kvinnan vid varje besök på sjukhuset träffade en ny läkare som inte tog reda på bakgrundsfakta varför felaktigheter i journalen fortplantades från läkare till läkare. Anmälaren är besviken på den vård som givits och önskar fallet utrett av en oberoende tredje part.

Åtgärd: Anmälaren har tillsänts information om fullmakt, patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Trots flera försök att få kontakt från förvaltningens sida har anmälaren inte återkommit i ärendet. Ärendet avslutas.

V1403-01183-58**Brister i, och lång väntetid på, behandling**

En kvinna framför att hon fått vänta länge och varit i kontakt med flera vårdgivare för att få hjälp med sina smärtor i en tå. Hon har nu, 1½år efter den första kontakten, blivit opererad. Anmälaren ifrågasätter handläggningen av läkare på sjukhuset och har själv skrivit till berörd läkare på sjukhuset men inte fått svar.

Åtgärd: Enligt överenskommelse med anmälaren kontaktar handläggare på förvaltningen administratör på sjukhuset. Berörd läkare har fått anmälares brev men avser inte att svara. Anmälaren är informerad om detta och skulle återkomma om hon önskade skriftligt svar. Då anmälaren inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.

V1403-01245-62**Nekad besökstid på vårdcentral**

En man har synpunkter på att han nekats ett läkarbesök på en vårdcentral och i stället hänvisats till akuten.

Åtgärd: Då anmälaren efter en tid inte återkommit avslutas ärendet.

V1403-01259-57**Får inte önskat hjälpmedel vid transporter**

En man med behov av transporthjälpmedel har själv föreslagit hjälpmedelscentralen vissa hjälpmedel som dock inte är upphandlade. Detta gör att han inte har möjlighet att få hjälpmedlet vilket mannen tycker är synd eftersom det skulle underlätta hans promenader. Han ifrågasätter hjälpmedelscentralens beslut.

Åtgärd: Yttrande inkom från distriktschef och produktkoordinator som informerade om att önskat hjälpmedel inte finns för ordination då det inte är klassat som ett hjälpmedel. De rekommenderar anmälaren att ta förnyad kontakt med sin hjälpmedelskonsulent för att diskutera andra lösningar. Anmälaren är nöjd med svaret och önskar avsluta ärendet.

V1403-01261-49**Undermålig undersökning**

Anmälaren bokade tid hos läkare på grund av hudutslag. Anmälaren upplevde att läkaren gjorde en bristfällig undersökning, därav blev det ingen meningsfull behandling. Även synpunkter på läkarens bemötande framfördes i anmälan.

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

V1403-01265-49**Ingen undersökning**

Anmälaren inkom till sjukhuset med ambulans på grund av svår hosta. På sjukhuset blev han inte undersökt och fick inte träffa läkare. Han flyttades mellan olika

korridorer. Senare transporterades han till annat sjukhus. I sin anmälan tar han upp att han inte blev undersökt vid det sjukhus som han kom först till.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare, verksamhetschef och överläkare. På akuten togs allmänna blodprover, odlingar från luftvägar, urin och blod samt lungröntgen. Mannen fick dropp och antibiotika. Tyvärr var vårdssituationen på sjukhuset mycket svår. För att säkerställa att patienter som behövde läggas in skulle få säker och bra vård var man tvungen att ta hjälp från annat sjukhus och mannen överfördes dit efter ett par timmar på akuten. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1403-01272-62 **Frågor om avgifter och sjukresa**

En kvinna har frågor om sjukresa vid förlossning och avgifter för sjukhusvistelse.

Åtgärd: Informerar om de regler och avgifter som gäller. Ärendet avslutas.

V1403-01292-57 **Brister i tillgänglighet till husläkare**

En kvinna hade svårt att få läkartid till husläkaren och var inte nöjd med att vänta flera veckor eftersom hon hade kraftig värk i sitt knä. Dessutom menade hon att husläkaren gjorde en bristfällig utredning av hennes knäbesvär.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som inte bemötte anmälarens synpunkter på den långa väntetiden för att få besökstid till husläkare. Hon informerade om att remiss sändes till ortopedmottagning för ställningstagande till operation av knät. Anmälaren önskar avsluta ärendet, men vill att husläkaren gör en självriktelse i journalen.

V1403-01313-49 **Bristande planering vid utskrivning**

Anhörig framförde synpunkter på bristfälliga planeringar vid utskrivningar av äldre man från sjukhus, ordinationer av för höga doser starka medicinska preparat, att personal tappat patienten som då fallit i golvet.

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

V1403-01360-59 **Bristfällig utredning och utebliven diagnos**

En kvinna framför att läkare vid mottagningen genomförde en slarvig och nonchalant undersökning. Kvinnan fick inte besked om orsaken till problemen och läkaren har heller inte svarat läkare på sjukhus angående detta. Kvinnan önskar patientavgiften tillbaka då hon inte fick hjälp med det hon sökte för.

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

V1403-01381-62
Avfärdades på akutmottagning

En kvinna har synpunkter på att man inte tog hennes problem på allvar när hon uppsökte en akutmottagning för svår värk i foten efter en operation. Kvinnan kände sig inte lyssnad till av läkaren, blev otrevligt bemött och blev inte undersökt. En annan läkare har sedan konstaterat att kvinnan har en nervskada i foten.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och aktuell läkare vid akuten. Man redogör för det medicinska omhändertagandet och beklagar att anmälaren känt sig illa bemött. Läkaren förnekar dock att han skulle ha uppträtt på ett otrevligt sätt. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret, då läkaren inte medgivit några brister i bemötandet. Ärendet avslutas.

V1403-01400-59
Synpunkter på bemötande vid tidsbokning

En kvinna hade besökt mottagningen för sina besvär. Därefter träffat en specialist. Besvären kvarstod och hon rekommenderades att åter boka besök på mottagningen. När kvinnan ringde fanns inga tider men hon fick information om att ringa påföljande dag så skulle det ordna sig. Kvinnan beskriver ett nedvärderande avfärdande bemötande och uppfattade att hon fick felaktig information när hon sedan ringde. Slutligen ordnades en tid efter lång diskussion. Kvinnan är upprörd över bemötandet och mycket kritisk till att hon blev så illa bemött av den sjuksköterska hon talade med.

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

V1403-01412-49
Kränk

Anmälaren uppger endast att det skett en kränkning inom Stockholms läns landsting.

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

V1403-01441-49
Dåligt behandlad

Anmälaren skriver endast att han blev dåligt behandlad och att han därmed inte har fått den hjälp som han behöver.

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

V1403-01442-59
Synpunkter på sjukdomskonsekvenser och vårdmiljö

En kvinna hade gallstensbesvär och sökte akutmottagning. Hon opererades efter fyra dagars väntan. Fortsatt påverkad och mår sämre efter operation. Önskade utskrivning på grund av störande medpatient. Försämrades och kom åter till

avdelningen och fick blodtransfusion, har svårt att andas. Önskade åter utskrivning av samma anledning som tidigare. Försämrades och kommer åter till sjukhuset med infektion och andningsbesvär. Kan inte arbeta, sjukskrivs utan ersättning. Förbättras och kan småningom andas normalt.

Åtgärd: Anmälaren har även anmält till annan instans och är osäker på om hon önskar handläggning vid förvaltningen. Återkommer sedan inte i ärendet enligt överenskommelse varför det avslutas.

V1403-01456-58 **Samtycke vid utlämnande av journalkopior**

En kvinna undrar om kopior av patientjournalen får skickas från sjukvården till försäkringskassan utan medgivande från patient.

Åtgärd: Anmälaren har själv varit i kontakt med vårdgivaren som informerat att fel begåtts i handläggningen. Ärendet avslutas i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren.

V1403-01491-49 **Söker behandling av kroniskt trötthetssyndrom**

Anmälaren söker mottagning för utredning och behandling av kroniskt trötthetssyndrom.

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

V1403-01538-57 **Komplikationer efter höftoperation**

En man opererades för höftbesvär ett flertal gånger, men blev inte helt återställd. Vid en omoperation upptäcktes att protesens inte satt fast ordentligt vilket möjligtvis kan ha orsakat problemen och gjort att förbättringen uteblev. Mannen är ledsen över att han har behövt gå igenom så många operationer, kanske i onödan.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att Inspektionen för vård och omsorg avser att utreda anmälan och ärendet avslutas på förvaltningen.

V1403-01546-59 **Länga väntetider och oengagerat bemötande**

En kvinna remitteras från vårdcentralen till specialistmottagning och får vänta 30 dagar. Specialisten önskar en magnetkameraundersökning (MR) och efter några veckor skrivs remiss för undersökning vilket innebär flera veckors väntan. Vid kontakt för ny tid hos specialisten uppstår återigen väntan i 30 dagar. Kvinnan framför att hon mottogs oengagerat 20 minuter efter bokad tid. Får besked om att inget kan göras men på direkt fråga utifrån svaret på MR bejakas att det som visats kan påverka symptombilden. All väntan och bemötandet gör kvinnan ledsen och besviken.

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

V1403-01579-34**Vårdgaranti**

En kvinna har synpunkter på att hon inte erbjudits psykiatrisk vård inom vårdgarantins ram. Hon kontaktade en psykiatriska mottagningen och åberopat vårdgarantin efter att hennes husläkare hade skrivit en remiss. Hon fick information att det kunde dröja länge och att läkarna hade mycket att göra. Kvinnan var inte nöjd med beskedet och inledde en korrespondens, via e-post, med verksamhetschefen.

Åtgärd: Vid kontakt med kvinnan framkommer det att hon fått en besökstid den 15 april så korrespondens med vårdinrättningens verksamhetschef anser hon har lyckats. Vi kommer överens om att avsluta ärendet.

V1403-01581-59**Missad diagnos**

En kvinna har behandlats för ögonproblem. På grund av oro över erhållen vård och behandling söker hon sig till denna mottagning. Efter en tid med fortsatta problem utan förändrad behandling, vilket oroar henne, söker hon sjukhus. Vid sjukhuset erhåller hon diagnos och läkaren vid sjukhuset ifrågasätter varför detta inte upptäckts vid senaste läkarkontakten. Kvinnan erhåller behandling som dock borde satts in tidigare för att undvika bestående skador. Hon framför att hon är fortsatt orolig och ångestfylld på grund av att inte ha blivit trodd, vilket inneburit försämrat resultat då behandlingen inleddes för sent.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Anmälaren avser att vända sig till annan instans. I samråd med anmälaren avslutas detta ärende.

V1404-01635-34**Bemötande på vårdcentral**

En man har synpunkter på att han vid flera tillfällen blivit illa bemött när han varit i kontakt med sin vårdcentral. Han upplever att läkare har haft attityd och inte lyssnat på mannen. Han anser att det har med hur vårdcentralen är organiserad.

Åtgärd: Anmälaren har varit i kontakt med chef på vårdcentralen och önskar därefter avsluta ärendet. Han har också bytt vårdcentral.

V1404-01686-50**Tidbokning**

En anhörig undrar om hon kan boka en tid i vården till sin dotter som är myndig. Dottern har ringt sin vårdcentral men blivit nekad besökstid.

Åtgärd: Informerar om Mina vårdkontakter och att anhörig eller dotter kan kontakta verksamhetschefen vid vårdcentralen för att få en förklaring till varför patienten inte på egen hand får boka besökstider.

V1404-01689-57**Slutar i träning eftersom hennes kläder luktar rök**

En kvinna deltog i en träningsgrupp med anledning av att hon har ryggbesvär. Nu har hon blivit ombedd att sluta i gruppen eftersom flera deltagare får problem med luftrören då de menade att kvinnans kläder luktade rök. Kvinnan är rökare, men försöker vara noggrann med sina träningskläder. Hon är sårad och har fått sluta en träningsform som är bra för henne.

Åtgärd: Anmälaren önskar information om vilka regler som gäller för mottagningen och undertecknad informerar om att mottagningen måste vara tillgänglig även för allergiker. Kvinnan önskar inte driva ärendet längre utan önskar avsluta.

V1404-01697-49**Bristande hygien**

Anmälaren beskriver den bristfälliga hygien i miljön vid två vårdcentraler.

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

V1404-01729-49**Missnöjd med resultatet, anser sig felbehandlad**

Anmälaren är missnöjd med resultatet av behandlingen och anser sig vara felbehandlad.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att överlämna ärendet till patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

V1404-01730-49**Information om avgifter för utomlandssvenskar**

Anmälaren söker information om avgifter för utomlandssvenskar i Australien.

Åtgärd: Förvaltningen informerar och skickar skriftlig information till frågeställaren. Ärendet avslutas.

V1404-01741-57**Komplikationer efter handoperation**

En kvinna bröt handleden och genomgick en operation på akutsjukhuset. Trots starka smärtstillande läkemedel och flera nya ingrepp har kvinnan nu efter sex månader fortfarande väldigt ont i sin handled och undrar varför det blivit så.

Åtgärd: Vid telefonkontakt informerar anmälaren om att hennes anmälan utreds på Inspektionen för vård och omsorg, ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

V1404-01744-30**Äldre och funktionshindrade får inte vård**

En man uppger att en kommun inte ser till att äldre och funktionshindrade får den vård som de behöver genom att de inte följer reglerna i hälso- och sjukvårdslagen. Han önskar att patientnämnden ska underrätta sig om varför kommunen inte tillämpar gällande regelverk.

Åtgärd: Anmälaren informeras om att patientnämnden ska enligt lag om patientnämndsverksamhet utifrån synpunkter och klagomål stödja och hjälpa enskilda patienter och bidra till kvalitetsutveckling och hög patientsäkerhet i hälso- och sjukvården. Nämnden är ingen tillsynsmyndighet och bedriver inte tillsyn. Den uppgiften har Inspektionen för vård och omsorg. Nämnden kan således inte hjälpa mannen med sin begäran.

V1404-01782-62**Bristande information på vårdcentral**

En man har synpunkter på att han fått bristande information om sitt tillstånd vid ett besök på en vårdcentral.

Åtgärd: I kontakt med anmälaren framkommer att han varit i kontakt med vårdcentralen och fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas.

V1404-01786-44**Oklar framställan**

En kvinna beskriver sin situation, dock oklart vad sakfrågan gäller.

Åtgärd: Anmälaren meddelar att hon önskar ha ärendet vilande av speciella skäl. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1404-01790-49**Osanna journaluppgifter**

Enligt anmälaren har läkare journalfört osanna uppgifter.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg. Anmälaren har valt att låta Inspektionen för vård och omsorg utreda ärendet. Ärendet avslutas.

V1404-01806-57**Får inte stöd och rehabilitering efter stroke**

En man blev uppsagd från sitt arbete och fick i samband med det en stroke. Han menade att han inte fick någon hjälp med rehabilitering eller hjälp med sjukintyg eller färdtjänstintyg.

Åtgärd: Vid telefonkontakt framkommer att mannen är nöjd med att hans klagomål registreras vid förvaltningen. Ärendet avslutas.

V1404-01831-62**Vill ta del av sin journal**

En kvinna vill ta del av sin journal från när hon var barn.

Åtgärd: Informerar om att man vänder sig till Landstingsarkivet med sin förfrågan. Ärendet avslutas.

V1404-01860-58**Brister i behandling, fatala komplikationer**

En anhörig framför synpunkter och frågor kring behandling och medicinsk bedömning vid sambons kontakt med sjukvården med anledning av besvär med gallan. Sambon opererades på sjukhuset och fick komplikationer som inte uppmärksammades vilket ledde till att patienten avled. Anmälaren ifrågasätter handläggningen.

Åtgärd: Då ärendet är anmält till Inspektionen för vård och omsorg samt till patientförsäkringen, och en utredning enligt lex Maria pågår, avslutas ärendet hos förvaltningen utan utredning. Anmälaren återkommer om frågor kvarstår efter utredning.

V1404-01951-58**Fråga gällande frikort**

En man framför att han efter besök på en specialistmottagning på ett sjukhus fått en räkning för läkarbesöket trots att han har frikort. Mannen är inte bosatt i Sverige utan annat EU land.

Åtgärd: Enligt Hälso- och sjukvårdsförvaltningen framgår att om patienten visat upp EU-kort eller intyg från försäkringskassan tillsammans med sitt frikort så ska patienten inte betala avgift. Anmälaren nöjd med svaret, ärendet avslutas.

V1404-01992-63**Frågor om spärr av journal**

En man önskade information om hur spärr av patientjournal går till.

Åtgärd: Information om hur spärr av journal går till skickades till anmälaren. Ärendet avslutas.

V1404-01994-49**Beröm till verksamhet med inriktning ortopedi**

Anmälaren vill ge beröm till verksamhet med inriktning ortopedi. Hon blev väl omhändertagen efter att ha genomgått operation, gott bemötande, god kost och logi, vilket har gynnat patientsäkerheten, enligt anmälaren.

Åtgärd: Förvaltningen dokumenterar detta beröm till berörd verksamhet. Ärendet avslutas.

V1404-02010-42**Tillgänglighet vid receptförnyelse**

En man med Parkinsons sjukdom försökte förnya sitt recept vid den reumatologklinik på akutsjukhuset han är patient vid. Han ringde flera gånger på telefontiden men fick besked att telefonkön var fulltecknad. En sköterska lovade framföra beställningen men på apoteket fanns inget recept. Tre veckor senare fanns medicinen utskriven. Mannens husläkare forskrev mediciner under dessa veckor. Detta är inte patientsäkert menar han.

Åtgärd: Anmälaren kontaktar förvaltningen. Önskar framföra händelsen för kännedom. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.