

Anmälan om avslutade ärenden under tiden 2014-09-13—2014-10-31

Ärendet

Ärendet innehåller förteckning över ärenden som avslutats enligt delegation under rubricerad period, d v s efter den föregående förteckningen som presenterades vid nämndsammanträdet den 15 oktober 2014.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga:

1/ Förteckning över avslutade ärenden under tiden 2014-09-15—
2014-10-31.



V1305-02457-44 **Bristande bemötande**

En kvinna beskriver ett bryskt bemötande från vårdpersonal i samband med att hennes sambo avled. Sambon insjuknade akut och vårdades under några dagar på fyra olika vårdavdelningar innan han avled. Personalen uppträdde okänsligt för kvinnans reaktioner och frågor.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef för akutkliniken, läkarchefen på akutkliniken samt ansvarig läkare vid gastrocentrum. Läkarna gav en ingående medicinsk bild av mannens tillstånd, bedömningar och åtgärder. Verksamhetschefen tog upp komplikationerna som kan inträffa då vårdorganisationen tvingas flytta en patient upprepade gånger mellan olika kliniker. Denne tog även upp svårigheten med information till anhöriga angående en allvarligt sjuk patient och även då given information är felaktig vilket försvårar förståelsen för situationen för den som skall ta emot budskapet. Anmälaren har senare träffat flera av de läkare som ansvarade för makens vård och hon upplever att endast en av dessa framträdde förstående och visade erkänsla. Kvinnan väljer att avsluta ärendet på förvaltningen då hon önskar gå vidare till annan instans. Ärendet avslutat.

V1307-03323-44 **Missad diagnos**

En kvinna föll och skadade nacken. På sjukhuset förklarade läkaren att det var en mjukdelsskada som snabbt skulle gå över och att hon kunde åka hem, kvinnan bor i en annan del av landet. På grund av smärta sökte kvinnan vård igen efter nästan två veckor hemma och en kotfraktur konstaterades. Hon tvingades bära halskrage i tio veckor med täta kontroller på ett större lasarett flera mil från bostadsorten.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Denne redogjorde för sjukhusets vårdprogram samt att de rekommendationer för undersökning och bedömning som använts var erkända nationellt och internationellt. Undersökningarna gav ingen indikation för fraktur. Av den anledningen hade inte avvikelse eller händelseanalys gjorts. Man tackade för de värdefulla synpunkter som framförts. Anmälaren skrev en egen kommentar att tillföra slutskrivelsen till vården. Därmed avslutades ärendet.

V1309-04114-63 **Dåligt bemötande, information, otydligt vårdansvar**

En kvinna vårdas akut för neurologiska besvär. I samband med utskrivning har kvinnan delgivits preliminär diagnos men inte informerats om vårdplan och uppföljning. Kvinnan har fått läkemedelsbehandling men inte informerats om hur länge medicinen ska tas. Undersökningar har genomförts men resultaten på undersökningarna har inte meddelats kvinnan. Kvinnan börjar efter en tid söka svaren själv och har flera kontakter per telefon med både vårdavdelning och aktuell mottagning. Personalen på mottagningen säger att läkare ska kontakta henne snart men det görs inte och det går flera veckor utan att hon får information. Under ett samtal med sjuksköterskan på mottagningen är sjuksköterskan otrevlig och ovänlig mot patienten. Kvinnans läkemedel tar slut och när hon ska hämta nya tabletter på apoteket finns det inget aktuellt recept. Kvinnan söker åter kontakt med mottagningen men blir hänvisad till vårdcentralen för sina besvär. Kvinnan upplever sig dåligt bemött och oinformerad om hennes situation. Kvinnan upplever sig också bollad runt i vården och att ingen vill ta ansvar för hennes vård och behandling.

Kvinnan har bett att få ett sjukintyg för sjukhusvistelsen och sjukskrivningsperioden efter vid flera tillfällen men har inte fått det.

Åtgärd: Telefonkontakt med anmälaren, information om anmälningsprocessen vid förvaltningen och att anmälningsblankett finns tillgänglig på internet. Ärendet avslutas då anmälan ej inkommit.

V1309-04266-34 **Utebliven behandling**

Anhöriga har synpunkter på att en dotter inte fick vård inom psykiatrin. Efter ett kort tvångsomhändertagande skrevs hon ut, ringer till föräldrarna och uppger att hon ska hoppa framför tåget. Två dagar senare tog hon sitt liv. Anhöriga har även önskemål om att få en kopia på dotterns journal.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från chefsöverläkare framkommer det att vårdgivaren anmält händelsen till Inspektionen för vård och omsorg. Innan den processen är avslutad vill vårdgivaren inte lämna några ytterligare kommentarer. Föräldrarna erbjuds samtal med den överläkare som haft kännedom om dottern. Modern har även informerats om hur man skriftligen begär ut journalhandling. Ärendet avslutat.

V1310-04420-44 **Brister i omvårdnaden**

En kvinna ringer angående maken som varit inneliggande på akutsjukhus. Hon har synpunkter på omvårdnaden och att maken hamnade på fel klinik, kirurgklinik istället för medicinklinik. Maken har på grund av sin sjukdom svårt att förmedla sig angående sina behov och behöver hjälp med alla funktioner. Under vistelsen på sjukhuset har någon använt mannens mobiltelefon för betalsamtal. Kostnad för dessa samtal uppgick till drygt 4 000 kr.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från sektionschef och från vårdchef som har tagit till sig anmälarens synpunkter och tagit dessa på största allvar. Man har haft planeringsdag där man aktivt arbetat med bemötandefrågor och kommunikation. Ett tvärprofessionellt nutritionsprojekt har startats för att öka kunskapen om mat och dryck vilket inkluderar hjälp med matning och betydelsen av mellanmål. Ett annat arbete på avdelningen är för att stärka rutinerna för personlig omvårdnad, förbättra arbetssätt och ge en tydlig ansvarsfördelning. Angående de telefonsamtal som ringts från mannens telefon till höga kostnader har dessa lokaliserats till en inhyrd personal, kostnaderna har återbetalats och i samtal med bemanningsföretaget har man framfört vilka krav sjukhuset hade på inhyrd personal. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1310-04547-34 **Bemötande**

En anhörig till ett minderårigt barn har synpunkter på att hon inte kände sig lyssnad till i samband med att barnet skulle göra en utredning hos en psykolog vid en BUP-mottagning. Hon upplevde även att psykologen kränkte barnet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef. Berörd personal arbetar inte längre på enheten. I överenskommelse med föräldrarna gjordes en neuropsykiatrisk utredning, dock med viss tveksamhet från deras sida att sonen skulle få en diagnos. Pojken bedömdes uppfylla diagnoskriterier för Asbergers syndrom och

uppmärksamhetsstörning. Föräldrarna informerades om resultatet och om de stöd samhället kan ge utifrån aktuell diagnos. Då föräldrarna inte ville ha fortsatt kontakt med enheten fanns inte möjligheten att diskutera fortsatta insatser därifrån. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon skulle inkomma med skriftliga kommentarer. Då hon senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1310-04592-44
Bristande bemötande

En kvinna skriver med synpunkter på bemötandet av läkare på hennes vårdcentral.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som träffat kvinnan vid ett enda tillfälle. Läkaren föreslog att kvinnans medicin skulle ändras något som hon inte ville. Recept mot pågående infektion skrevs ut. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon får för lite mediciner och hon har hänvisats att ta upp detta med sin läkare. Ärendet avslutat.

V1310-04601-58
Får inte tillgång till önskad behandling

En kvinna framför synpunkter på att hon inte får den behandlingsterapi som hon önskar på en psykiatrisk mottagning. Behandlande läkare vill inte remittera henne till annan mottagning. Hon har även synpunkter på informationen i de skickade remisserna och i patientjournalen.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare på mottagningen. Av yttrandena framgår att patienten remitterats från mottagningen till annan enhet men att hon återremitterats då remittent inte kunnat genomföra behandlingen. Behandlande läkare remitterade patienten till två andra enheter men ingen av dem har haft möjlighet att ta emot henne. Efter samtal med patienten remitterades hon till annan enhet och fick en besökstid där. Gällande synpunkter på information i remisser och i patientjournalen framgår att läkaren förlitade sig på tidigare journalanteckningar. Enligt patientens önskemål har nu spärr införts i patientjournalen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, hörts av till förvaltningen och framfört att hon är nöjd med svaren. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1310-04698-44
Felaktig diagnos

En dotter skriver för sin avlidna mor. Mamman hade en primär cancerform som senare spred sig och då feldiagnostiserades.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren meddelat att de fått svar från Inspektionen för vård och omsorg och från Landstingets Ömsesidiga Försäkringsbolag. Hon och systemen ska formulera de synpunkter och frågor som kvarstår och de ska återkomma. Då de senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1311-04917-63
Bristande information

En man framförde synpunkter på bristande information om regler och rutiner för rehabilitering efter en hjärtoperation. Mannen framförde även synpunkter på regler för sjukresor.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att mannen fått felaktig information. Kliniken avgör inte längden på rehabiliteringen efter det att patienten lämnat kliniken. Vanligtvis informeras om att snitttiden för rehab är 5-7 dagar. Läkargruppen kommer att instrueras om korrekt rehabiliteringsinformation till patienter. Anmälaren tog del av yttrandet och önskade att ett kompletterande yttrande från Stockholms läns landsting ska begäras. Yttrandet inkom från Färdtjänsten där reglerna för sjuktransporter beskrivs. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren som sedan inte har hörts av. Ärendet avslutas.

V1311-04934-52

Brister i cancervården

En cancersjuk kvinna kontaktar förvaltningen och berättar att hon upprepade gånger fallit mellan stolarna när hon ringt till sin kontaktsköterska och bett om kontakt med en läkare. Meddelandena har inte gått fram till läkaren. Kvinnan är luttrad då hon själv är aktiv och ligger på. Hon har ringt till mottagningen för att höra om remisser eller undersökningar och då vet ingen något. När hon fått löfte av en sköterska att läkare ringer upp så blir kvinnan inte uppringd. När kvinnan sent omsider får kontakt med läkaren så är denna helt ovetande om att kvinnan sökt vederbörande. Kvinnan anser att mottagningen har bristande rutiner rörande informationsöverföring.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från verksamhetschef och sektionschef. Ansvarig har varit i kontakt med kvinnan och bett att få hennes godkännande för att få använda hennes skrivelse i enhetens förbättringsarbete då brevet beskriver många av de områden man behöver bli bättre på. Kliniken håller på att skapa en tydlig behandlingsplan något som kvinnan efterlyst. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon är nöjd med den respons som hon fått. Ärendet avslutat.

V1311-05156-58

Brister i informationen samt behandlingen

En kvinna framför att hon inte fått den behandling hon behöver och inte heller adekvat information gällande sin diagnos och förhållningssätt vid kontakt med en psykiatrisk mottagning. Anmälaren har även synpunkter på hur hon har blivit bemött av personal på mottagningen.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig överläkare som beklagar att patienten inte känner sig nöjd med bemötandet och den vård hon erbjudits på mottagningen. Överläkaren informerar om mottagningens organisation och arbetssätt, samt att yttrandet är baserat på journalanteckningar och på information från berörd personal. Av yttrandet framgår att patienten remitterades till mottagningen för ställningstagande till specifik terapi, efter flertal besök på mottagningen bedömdes att det var en lämplig behandling för patienten och hon ställdes då på kö för detta. Under väntetiden hände en incident där patienten kände sig otrevligt bemött och skuldbelagd, detta beklagas och var inte avsikten. Det framkommer även att patienten önskat kontakt med psykolog under väntetiden, något som mottagningen inte själva kunde erbjuda, de har inte heller möjlighet att remittera till extern aktör under väntetid. Då kontakten mellan patient och terapeut inte fungerade erbjöds patienten terapi i annat team. Patienten återremitterades på

grund av att uppdraget på mottagningen inte kunnat genomföras. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon önskar att ärendet avslutas.

V1311-05157-49

Ifrågasätter information om specialprotes

Anmälaren ställer sig tveksam till den information som hon fått av hjälpmedelsleverantören, att det inte går att anpassa benprotes efter hennes kroppsstorlek, att skapa en så kallad specialprotes.

Åtgärd: Yttranden har inhämtas från verksamhetschef. En protes tillverkas och utprovas individuellt till varje patient. Komponenter tillverkar man inte själva utan de köps in från olika komponentleverantörer. I anmälarens fall har man varit i kontakt med protesspecialister hos flera leverantörer för att finna ett protesknä som motsvarar kvinnans behov och aktivitetsnivå. Man har inte funnit något lämpligt protesknä som marknaden erbjuder och specialtillverka ett knä är inte möjligt från någon komponentleverantör. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon nu bytt ortopedingenjör och att har kontakt med annat ortopedföretag. Ärendet avslutat enligt överenskommelse.

V1311-05164-34

Fel diagnos

En förälder har synpunkter på att en psykolog vid en BUP mottagning insisterade på att göra en utredning på son utan att informera om syftet. Då föräldern ifrågasatte diagnosen fick denne nedlåtande kommentarer från psykologen. Fortfarande är det i viss mån oklart vad man grundar diagnosen på.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef och från psykolog. Då det fanns många tveksamheter från föräldrarnas sida kring ställd diagnos bokades förnyad återgivning för föräldrarna. I samband med att man på nytt gick igenom utredningen uppfattade psykologen att det fanns en större förståelse för vilka uppgifter som man grundade diagnosen på. Efter det att yttranden har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd med psykologens beskrivning. Enligt överenskommelse avslutas ärendet.

V1311-05255-63

Brister i förlossningsvård

En kvinna klagade på omhändertagandet i samband med förlossning och födseln av hennes barn.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från berörda verksamheter. Av ett yttrandet från framgår det att man var tvungen att sticka två gånger när ryggbedövningen skulle läggas och att man förstår att det upplevdes som obehagligt av patienten. I yttrandet från kvinnokliniken bekräftar man situationen med flera försök att anlägga ryggbedövning men man nekar till att det andra försöket skulle ha påverkat barnets välmående. Vidare nekar man till att barnmorskans tag om den blivande mammans knä skulle vara orsak till ett senare konstaterat diskbräck. Man avslutar med att förklara att den medföljande kvinna som skulle vara ett stöd för den födande kvinnan inte är deras ansvar. Man beklagar också den obehagliga upplevelsen förlossningen innebar. Kopia av inkomna yttranden har skickats till anmälaren. Ärendet avslutas då anmälaren inte har hörts av.

V1312-05391-44
Får ingen diagnos

En kvinna skriver om sin sjukdomshistoria som har varierande symptombilder. Kvinnan har haft svårt att få en diagnos och sett sig tvungen att byta vårdgivare flera gånger. Hon har även begärt logglistor men inte fått ut dessa.

Åtgärd: Kvinnan har meddelat att hon fått en tid hos en ny läkare och att hon skulle höra av sig efter besöket angående den fortsatta handläggningen av ärendet. Då hon senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1312-05393-49
Lång väntan på besked om sjuktransport

Ung man fick smärtsamt njurstensanfall. Anhörig ringde sjukhuset. Personal uppgav att personalen skulle ordna sjuktransport, men väntan blev lång och patienten var tvungen att ta taxi.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef på berörd klinik. Ringer patient eller anhörig till sjukhusets växel kopplar de vidare till sjukvårdsrådgivningen och det är därmed inte sjukhuset som anhörig talat med angående transport till sjukhuset. Av yttrande från medicinskt ansvarig läkare på sjukvårdsrådgivningen framkom följande: Under samtal angående eventuell ambulansbeställning framgick att mannen tagit smärtstillande och att hans buksmärter hade förbättrats avsevärt och att han själv föreslog att han kunde åka taxi. Sjuksköterska föreslog liggande transport och kopplade anhörig vidare för beställning av liggande transport. Då man inte fick något svar inom rimlig tid beställde man istället vanlig taxi som kom snabbt. Efter det att yttranden har översänts har en överenskommelse ingåtts med anmälaren om att ärendet avslutas.

V1312-05448-34
Bemötande

En förälder har synpunkter på att bemötandet från personal på en somatisk specialistmottagning vid ett akutsjukhus förändrades då diagnos ställdes av BUP. En orosanmälan skickade till socialtjänsten av läkaren när föräldrarna själva initierade att de önskade stöd och hjälp.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från barnläkare som båda beklagar att familjen inte känt sig trygga i vården på mottagningen. Angående orosanmälan till Socialtjänsten så finns det ingen rutin att kontakta anhöriga. Modern vidtalades per telefon innan anmälan skickades. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon är missnöjd med svaret och att hon eventuellt skulle inkomma med skriftliga kommentarer att bifoga avslutsskrivelsen. Då kon senare inte avhörts inom avtalad tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1312-05556-44
Bristande information

En dotter beskriver sin nu avlidne pappas sista tid. Dottern anser att hon inte informerats i tillräckligt hög grad av vården.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare och från biträdande överläkare. Den senare tog upp mannens medicinska status och de insatser som gjordes under hans vistelse på sjukhuset, han var allvarligt skadad och aktiva och livsuppehållande insatser var inte aktuella. En tänkt flytt till annan klinik hann inte komma till stånd då mannen försämrades och strax därpå avled. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1312-05641-58

Brister i kommunikationen

En kvinna framför synpunkter på brister i kommunikationen med husläkaren. Kvinnan fick ett cancerbesked av husläkaren och önskade då svar på sina frågor kring detta. Husläkaren hänvisade kvinnan till att vänta på kallelse från sjukhuset för att påbörja behandling/utredning. Det visade sig senare att det i provsvaret fanns motstridiga uppgifter något som anmälaren menar att husläkaren borde varit kunnig nog att förstå.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt från behandlande läkare på vårdcentralen. Av yttrandet från verksamhetschefen framgår att patienten fick ett felaktigt cancerbesked på grund av felskrivet provsvar. Då behandlande läkare var ledig var det annan läkare på mottagningen som bevakade inkommande provsvar. Denna läkare konsulterade specialistläkare ett sjukhus som bedömde att patienten hade cancer, läkaren remitterade då patienten till sjukhuset. Dagen efter detta träffade behandlande läkare patienten och meddelade det felaktiga provsvaret. Verksamhetschefen beklagar att patienten fick ett felaktigt besked samt de konsekvenser som detta medförde. Hon menar att det är svårt för en ickespecialist att utläsa de motstridiga beskeden i provsvaret och anser att läkarna på vårdcentralen handlat enligt gällande rutiner, vårdprogram och riktlinjer. Av yttrandet från behandlande läkare framgår att läkaren aldrig fått ett sådant felaktigt provsvar förut samt att detta även medförde att handläggningen blev fel. Hon beklagar detta och förstår att det varit en svår tid för patienten. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, inkommit med synpunkter för kännedom som bifogas avslutsskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1312-05674-63

Bristande uppmärksamhet

En kvinna framförde synpunkter på barnmorskans uppmärksamhet i samband med födseln av kvinnans son. Kvinnan upplever att hon fick komplikationer till förlossningen som kunde undvikits om barnmorskan varit mer uppmärksam.

Åtgärd: Telefonkontakt med anmälaren, information om anmälningsprocessen hos förvaltningen men anmälan kommer inte att inkomma. Blankett för anmälan till Patientförsäkringen LÖF skickas enligt överenskommelse. Ärendet avslutas enligt anmälares önskemål.

V1401-00127-63

Omhändertagande av mor och barn

Bristande omändertagande av en mamma under förlossningen ledde till komplikationer hos både kvinnan och barnet.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från överläkare som beklagar att kvinnan inte fick komma upp på vårdavdelning direkt efter

förlossningen. Det är inte ovanligt med riklig blödning i samband med akut kejsarsnitt. Inte heller infektioner är helt ovanliga. Kvinnan hade en förmodad infektion redan under förlossningsarbetet och var insatt på adekvat antibiotikabehandling. Då det var synnerligen ont om eftervårdsplatser flyttades hon först dagen efter förlossningen till BB-avdelning. Då barnet bedömdes som snabbbandad och hans sänka var förhöjd skrevs han in på neonatalavdelning för vård. Vid aktuell tidpunkt hade den enheten inte möjlighet att ta emot nyförlösta mammor. Att antibiotikamedicineringen missades en dag är synnerligen beklagligt och det har tagits upp med de inblandade. Ärendet har diskuterats på arbetsplatsträff och man har då poängterat vikten av att noga övervaka de nyförlösta patienterna med sina barn som vårdas på förlossningsavdelningen. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1401-00178-44 **Komplikation efter behandling**

En kvinna hade gjort ett plastikkirurgiskt ingrepp som gav henne stora problem i efterförloppet.

Åtgärd: Kopia på skrivelsen skickades tillbaka till kvinnan på hennes önskemål efter registrering på förvaltningen. Information och anmälningsblanketter till Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag bifogades. Anmälaren ombads återkomma inom en månad om hon önskade handläggning från förvaltningen, inga sådana önskemål framkom i skrivelsen, och inget telefonnummer fanns angivet. Då anmälaren senare inte avhört inom avtalad tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1401-00179-62 **Anklagad för sexuella trakasserier**

En kvinna som behandlas inom psykiatri nämnde för sin behandlare, som hon under lång tid haft kontakt med och varit nöjd med, att denne förekommit i en dröm kvinnan haft. Den kvinnliga behandlaren anklagade då kvinnan för sexuella trakasserier, vilket kvinnan tycker är absurt. Hon har nu tvingats byta behandlare och nekas att ta upp med personalen på kliniken att hon känner sig felaktigt anklagad. När hon frågar vad hon sagt för fel får hon inget svar.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från kliniken som skriver att man anser att man hanterat fallet på ett lämpligt sätt och att man skulle agera på motsvarande sätt om en liknande händelse skulle inträffa på nytt. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaren och inte har fått svar på sina frågor, vilket framförs i det avslutande brevet till kliniken. Ärendet avslutas.

V1401-00186-52 **Fel i journalen**

En man är kritisk till bristande journaluppgifter från ett sjukhus som ligger till grund för en åtgärd som ett annat sjukhus har gjort i samband med att mannen skulle reoperera höften. Det visade sig att det första sjukhuset inte hade angivit fullständiga uppgifter om en höftprotes så när mannen ligger på operationsbordet på det andra sjukhuset visade sig sen att sjukhus nummer två hade beställt fel protesdelar p.g.a felaktiga uppgifter i journalen. Vid en efterforskning visades att de korrekta uppgifterna fanns någon annanstans dokumenterade men inte i patientens journal.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefläkare och från bitr. överläkare. Rutinen vid aktuell operation är att en etikett med alla uppgifter på protesmodellen klistras in i journalen. Etiketten kommer från fabrikanten. I journalens operationsberättelse anges också protesmodellen. Ansvarig på den enhet som först opererade mannen finner att man i alla avseenden följt sina rutiner och detta är vidimerat av operatören och operationspersonalen. Av kompletterande yttrande framgår det att det finns en diskrepans mellan i operationsberättelsen angivet namn på cupen och det namn som framgår av originaletiketterna som finns insatta i operationsjournalen. Ansvarig beklagar detta som förklaras av ett byte av cup-sort gjordes exakt vid tidpunkten för operationen. Vid omoperation av höftplastik är det av utomordentlig vikt att korrekt information om tidigare protes inhämtas. Olyckligtvis har man inte säkerställt detta genom att inhämta uppgifter från originaletikett, vilka fanns inklistrade i journalen. Man har istället förlitat sig på den fria texten i operationsberättelsen. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren förklarat sig nöjd med svaret. Han har informerats om patientförsäkringen. Ärendet avslutat.

V1401-00192-44 **Bristande tillgänglighet**

En funktionsnedsatt man som är beroende av att kunna parkera nära den mottagning han skall besöka. Enligt läkaren skulle han kunna parkera nära mottagningen med sitt tillstånd men fick ändå en parkeringsbot. Mannen hävdar att det är närmast omöjligt att besöka sjukhuset om man är beroende av biltransport.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från konsult. Denna redogjorde för trafiksituationen på byggarbetsplatsen där anmälaren fått en parkeringsbot trots handikapptillstånd. Företaget för fastighetsunderhållet hade försökt anpassa trafiksituationen efter byggnationen som pågår med tanke på åtkomlighet för nödvändig trafik och säkerhet för gående och trafikanter. Delar av parkeringsmöjligheterna sköts av extern firma dit anmälaren hänvisades angående frågor som rörde det området. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han inte är nöjd med svaren. En överenskommelse har ingåtts om att ärendet avslutas och att hans kommentarer om att han anser att handikapptillstånd ska kunna utnyttjas utan att avgift krävs i parkeringshuset och rätten att parkera vid parkeringsförbud i tre timmar utan att bötfällas skall kvarstå. Ärendet avslutat.

V1401-00223-63 **Bristande omhändertagande vid födseln**

En kvinna framförde synpunkter på omhändertagande av sitt nyfödda barn efter en lång och komplicerad förlossning.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från överläkare. Bedömningen är att pojkens infektion utreddes och behandlades enligt de rutiner och riktlinjer som finns för dessa situationer. Av kompletterande yttrande framgår det att ärendet är anmält till IVO och att föräldrarna träffat ansvarig och då fått svar på sina återstående frågor och att de uttryckt att de känner sig nöjda. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1401-00264-44 **Bristande trygghet i vårdmiljö**

En kvinna framförde synpunkter på bristande trygghet i vårdmiljön, kvinnan upplevde sina medpatienter som hotfulla och aggressiva.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från bitr. verksamhetschef och från chefsjuksköterska. De beklagade att kvinnan behövt möta andra patienter som på grund av sin sjukdom haft en skrämmande attityd. Avdelningens utrymmen är begränsade och möjligheten att skilja patienterna åt är begränsad och styrs av medicinska bedömningar. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon inte tycker att svaren är tillfredsställande men att hon önskar att ärendet avslutas.

V1401-00311-52

Lång väntetid med barn på akuten

En pojke svimmade hemma och mamman följde med till akutmottagning. De fick vänta i sex timmar och mamman menade att pojkens symtom inte togs på allvar av läkaren.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef där det framgår att modern är nöjd efter det samtal som hon haft med ansvarig och med medicinskt ansvarig läkare. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1401-00334-44

Ekonomifråga samt bristande information

En man som genomgått kirurgi och efter utskrivningen blivit tvungen att åka tillbaka till sjukhuset. På grund av att han inte fått rätt information åkte han till akuten där personalen inte visste att patienten skulle ha skickats direkt till vårdavdelningen då han återkom så snabbt efter sin operation. Besöken på akuten innebar en merkostnad för honom.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Denne beklagade de olägenheter som drabbat mannen på grund av informationsbrist och att rutinerna mellan klinikerna inte fungerat. Anmälaren kommer att få sina utgifter återbetalda. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1401-00378-44

Otrevligt bemött av distriktsläkare

En kvinna blev otrevligt bemött då hon besökte primärvården. Hennes dotter var med vid besöket och är upprörd över det sätt som mamman bemöttes på.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar det bemötande som kvinnan fått. Enligt läkarjournalen hade mötet inte fallit väl ut och tolk hade saknats. Av yttrandet framkom att läkaren var tillfälligt inhyrd och inte skulle arbeta på mottagningen något mer. Efter det att yttrandet har översänts har anmälaren meddelat att hon är nöjd med svaret och med att läkaren inte kommer att arbeta mer på vårdcentralen. Ärendet avslutat.

V1402-00568-63

Bristande behandling och bemötande

En kvinna upplevde bristande behandling och bemötande i samband med ett missfall. Vården upplevdes gå emot sina egna rutiner. Kvinnan upplevde att hon riskerade att skadas av vården då hon har kroniska sjukdomar som kan orsaka ytterligare komplikationer.

Åtgärd: Yttrande begärdes från berörd verksamhet. Av yttrandet framgår det att ur ett medicinskt perspektiv har omhändertagandet varit korrekt och enligt sjukhusets riktlinjer man vad det gäller bemötande tar man åt sig av kritiken. Vid tiden för anmälares besök på mottagningen var situationen extra besvärlig på grund av ombyggnation och ett ökat antal patienter. Avslutningsvis beklagar man patientens upplevelse och berättar att ärendet kommer att tas för gemensam diskussion i personalgruppen. Ett yttrande har även inkommit från chefläkaren på berört sjukhus. Av yttrandet framgår det att anmälares tagit upp frågan om skadestånd för det inträffade men hon hänvisas till Patientförsäkringen LÖF för den. En kopia av de inkomna yttrandena skickades till anmälares, anmälares har inte hörts av och ärendet avslutas.

V1402-00627-34

Slussad runt i vården, får ingen hjälp

En kvinna har synpunkter på att hon har nekats vård vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning trots att en annan specialistläkare remitterat henne till önskad psykiatrisk mottagning då denne ansett att kvinnan har behov av specialistvård. Hon bollas mellan olika kliniker och mottagningar utan att få hjälp.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från t f enhetschef som tagit del av den dokumentation som finns angående kvinnan. Hon konstaterar att det varit olyckligt många turer kring vart kvinnan ska erbjudas en psykiatrisk öppenvårdskontakt. Ärendet har diskuterats i enhetens remissteam och beslut har tagits att kvinnan kommer att kallas dit för en första bedömning. Efter det att yttrande har översänts har anmälares inte avhört. Ärendet avslutat.

V1402-00715-58

Brister i utredning, komplikationer efter operation

En man framför synpunkter på brister i utredning av hans smärtor när han sökt vård på akutmottagningen på ett sjukhus. Anmälares blev inlagd på en geriatrisk vårdavdelning för rehabilitering, det visade sig senare att han hade en fraktur som opererades. Anmälares önskar en second opinion gällande möjlighet till en ny operation på grund av fortsatta besvär.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt från överläkare på kliniken som beklagar vårdförloppet och patienten erbjuds önskad second opinion på annat sjukhus. Av yttrandena framgår att patientens besvär bedömts bero på en muskulär svaghet i den opererade höften och att inga ytterligare operationer är planerade i dagsläget. Det framgår även att vid patientens besök på akutmottagningen gjordes en granskning av röntgenbilder som tagits en vecka tidigare och bedömningen var att ingen fraktur förelåg men däremot relativt uttalad artros i höften som kunde förklara patientens besvär. Därav bedömningen att rehabilitering behövdes. Anmälares har, efter att ha tagit del av yttrandena, hörts av och meddelat att han önskar att ärendet avslutas.

V1402-00787-44
Bristande behandling

En kvinna kontaktar då hon skrivits ut från den behandlande kliniken då ingen behandling längre finns att erbjuda. Kvinnan upplevde att hon inte fått någon hänvisning till andra vårdalternativ.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som motiverade varför kliniken avslutat kvinnan då ingen behandling för diagnosen kunde ges där. I stället kunde den fortsatta vården tas över och följas upp av andra specialister samt distriktsläkare. Kvinnans farhågor avseende grava komplikationer till följd av diagnosen avskrevs. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon är missnöjd med de svar hon fått. Då ärendet är av medicinsk karaktär där anmälaren anser att hon riskerar skada har hon informeras om Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutat.

V1402-00798-34
Får inte ut journal, problem med teckenspråkstolk

En man har synpunkter på att han inte får ha teckenspråkstolk i samband med besök hos psykolog vid en psykiatrisk mottagning. Psykologen kan inte teckenspråk och har endast använt teckenspråkstolk vid ett par samtal. Mannen har upplevt att det inte har fungerat med kommunikationen och missförstånd har uppstått. Han har heller inte fått ut begärd journalkopia.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare och från enhetschef. På mottagningen har man som riktlinje att använda den kommunikationsform som man kommer överens om i samråd mellan patient och behandlare. Så har skett i detta ärende och man beklagar att mannen ser situationen på ett annat sätt nu. Någon anteckning om att mannen önskat få ut journalkopior finns inte men det kommer att effektueras omgående. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1402-00801-34
Nekad behandling

En förälder till en son med en neuropsykiatrisk funktionsnedsättning och en lindrig utvecklingsstörning har synpunkter på att sonen inte får hjälp av en specialistläkare vid en psykiatrisk mottagning då han blivit alltmer nedstämd och aggressiv. Hon anser att primärvården inte har kompetens att hjälpa honom. De anhöriga är orolig för att det ska behöva hända något innan mannen får hjälp.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare. I journal finns antecknat, efter vårdkonferens att remiss inkommit från habiliteringen. Mannen kommer att kallas till läkare på mottagningen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1402-00804-52
Fel diagnos och behandling

En pojke skadade armen under en ishockeymatch. Han har varit gipsad under tre tillfällen och sökt flera vårdinrättningar. Det har visat sig att man från läkarhåll

missat flera frakturer och att frakturerna har läkt fel. Detta kräver ytterligare en operation och det är inte säkert att pojken kommer att bli bra.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sektionschef och från verksamhetschef. Röntgenutlåtande vid primär bedömning beskrev endast en underarmsfraktur utan svår felställning. Endast gipsbehandling krävdes. I kompletterande eftergranskning beskrivs även avslitningsskada. Primärt omhändertogs pojken på ett sjukhus där barnortoped inte finns. Han hänvisades till annat sjukhus där det kompletterade svaret noterades och planering gjordes utifrån fattade beslut om fortsatt konservativ behandling. Med facit i hand måste konstateras att informationen om den för prognosen avgörande associerade skadan, trots att man formellt följt sedvanliga rutiner kring både akut omhändertagande och uppföljning samt diskuterat fallet med flera barnortopedier menligt bidragit till de för pojken mycket besvärande funktionella problem som sedan utvecklades. Återkoppling kommer att ske inom barnakuten kring vikten av tydliga remisser med fullständig beskrivning av skada utifrån röntgensvar. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd med svaret och att hon önskar ett möte med vårdgivaren. Ansvarig har därefter meddelat att möte ska ordnas. Då anmälaren som är informerad om LÖF senare inte avhörts efter fyra månader avslutas ärendet.

V1402-00840-34 **Slussad runt i vården**

En kvinna har synpunkter på att hon har nekats vård vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning trots att en annan specialistläkare anser att hon är i behov av specialist vård. Kvinnan bollas mellan olika kliniker och mottagningar utan att få hjälp.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare och från överläkare. Klinkledningen vill understryka det beklagande som överläkaren framför och man ber uppriktigt om ursäkt för klinikers del i den rundgång av hänvisningar och oklara besked som olika sjukvårdsenheter har givit. Handläggningen överensstämmer inte med den service, information och omhändertagande som kliniken vill stå för. Klinikens olika mottagningar skall i avidentifierad form informeras om händelsen och det förbättringsutrymme som finns. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1402-00878-44 **Valfrihet**

En man som genomgår dialys sedan många år har nu flyttats från den gamla kliniken till en ny med hänvisning till upptagningsområde. Mannen anser att han på grund av sin sjukdom har begränsad ork för den mertid för transport som flytten innebär.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Denna klargjorde att den klinik anmälaren besökt är anpassad för att ta emot akuta patienter och att permanent plats för dialys inte kan garanteras. Detta angavs även i den information som bifogats och som alla patienter går igenom med patientansvarig sjuksköterska då de kommer till kliniken. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han inte accepterar svaret men väljer att ärendet avslutas då han inte orkar driva ärendet längre. Ärendet avslutat.

V1402-00895-52

Svårigheter att kommunicera vid stroke

En man kontaktade förvaltningen för sin fars räkning. Mannen fick en stroke och hade stora svårigheter att kommunicera. Vårdpersonalen frågade sonen om livsuppehållande åtgärder. Sonen blev bestört och var övertygad om att pappan skulle repa sig då han hade kommunicerat med pappan. Därför ville sonen att åtgärder skulle sättas in om pappan blir sämre. Personalen hade en annan uppfattning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som försäkrar att ingen form av behandling, utredning eller vård har utelämnats som han skulle ge eller förvänta sig gavs till egna anhöriga. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer. Dessa bifogas övriga handlingar i ärendet då det enligt anmälarens önskemål överförs till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutat.

V1402-00900-52

Bristande behandling med mera

En kvinna klagar över att hon har drabbats av smärtskomplikationer efter en överviktsoperation. Hon har fått genomgå flera omoperationer. Vid en sjukhusvistelse råkade hon ut för överdosering av smärtstillande läkemedel vilket ledde till att hon hamnade på intensivvårdsavdelning. Kvinnan har haft möjlighet till tolk endast vid få tillfällen. Slutligen klagar kvinnan över bristande bemötande och diskriminering.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från t f chefläkare och från överläkare. Den senare beklagar att kvinnan och hennes anhöriga varit missnöjda med sjukvården. De har vid flera tillfällen spelat in samtal med läkare utan att informera om detta och det antyder misstro som är angeläget att bearbeta. Då man misstänkte en defekt i en av förbindelserna mellan tarmarna gjordes förbindelsen om, vilket inte hade effekt på kvinnans besvär. Efter operationen fick hon på grund av smärtor opiater i sådan mängd att andningen påverkades, hon svarade bra på sedvanlig terapi men observerades för säkerhets skull på intensivvårdsavdelning. Tyvärr är kvinnans tillstånd för närvarande något som bäst behandlas på smärtklinik där hon nu är aktuell. Anhöriga har vid flera tillfällen tolkat vilket inte är optimalt och man ska se över rutinerna kring tolkbeställning. Efter det att yttrande har översänts har överenskommelse ingåtts om att ärendet överförs till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutat.

V1403-01019-55

Brister i rutiner

Anmälaren har synpunkter på bristande rutiner vid en klinik och har frågor kring anonymitet. Anmälaren vill i dagsläget inte göra någon anmälan utan önskar avvakta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och överläkare. Vid alla undervisningssjukhus i landet förekommer medverkan av olika kategorier av studenter. All personal som medverkar vid undervisning, är informerad om att man måste upplysa patienten om att en student kommer att närvara vid besöket samt att patienten givetvis har möjlighet att avböja detta. Vid alla tidsbeställda besök skickas dessutom en skriftlig information om förekomsten av studenter ut tillsammans med kallelsen till patienten. Ansvariga beklagade om detta inte fungerat tillfredsställande i aktuellt fall. Man kommer att återkoppla händelsen till hela

läkargruppen samt till chefsbarnmorska på mottagningen för information på arbetsplatsträff. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas.

V1403-01031-28

Tandilning efter behandling, ekonomisk ersättning

En man framför att han fått ilningar i en tand efter en behandling. Han fick ett återbesök på grund av besvären och gavs då informationen att tandläkaren putsat tänderna för mycket och att detta var orsaken till hans besvär. Rådet var att använda speciell tandkräm. Mannen har fortfarande besvär och önskar ekonomisk ersättning samt har frågor kring förfarandet.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef. Vid lagning av en kindtand informerades mannen att en lagad tand kan ge besvär i form av ilningar eller tuggömhet men att dessa brukar försvinna efter en tid. När mannen återkom diagnosticerades en kraftig ilning på den lagade tandens utsida. Lagningen som tidigare utförts gjordes på tuggytan samt tandens baksida. Ilningarna på tandens utsida kommer troligen få tandborstskador som orsakas av hård tandborstning. Efter det att kompletterande yttranden har översänts har anmälaren som även anmält ärendet till LÖF inte avhört. Ärendet avslutat.

V1403-01040-57

Fick ingen information om armbrott

En kvinna bröt axelleden och på ett återbesök nämnde ortopederna i förbifarten att kvinnan också brutit överarmen. Läkaren ägnade tid åt att undervisa sin kandidat och mindre tid åt att förklara för patienten. Kvinnan ifrågasätter varför hon inte fick fullständig information om sin skada redan från början.

Åtgärd: Yttranden inkom från patientansvarig läkare som beklagade att den muntliga informationen som gavs i samband med läkarbesöken snarare förvirrade anmälaren än skapade klarhet. Läkaren gav i yttrandet en förtydligande förklaring och beskrev på ett tydligt sätt frakturen och behandlingen av denna. Anmälaren är inte nöjd med svaret, men önskar avsluta ärendet.

V1403-01070-62

Blev otrevligt bemött och nekades ta prover

En man blev otrevligt bemött vid ett läkarbesök, nekades att ta de prover som han först hade utlovats och var tvungen att gå efter mindre än tio minuter hos läkaren.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från aktuell läkare samt medicinskt ansvarig läkare vid vårdcentralen, som redogör för besöket och menar att patienten ville ta upp andra saker än det han var inbokad för, att tiden gick över och att patienten uppmanades att boka in en ny tid. Anmälaren var inte nöjd med svaren och inkom med skriftliga synpunkter som bifogas till det avslutande brevet till vården. Ärendet avslutas.

V1403-01078-63

Bristande utredning

En kvinna svimmade vid flera tillfällen under graviditeten. Kvinnan sökte hjälp hos mödravårdscentralen men svimningarna utreddes inte vidare. Kvinnan svimmade nyligen på sin arbetsplats och i samband med det gjordes en EKG-undersökning och det visade sig att hon har ett hjärtfel som hon troligen har haft sedan barndomen. Kvinnan framför synpunkter på att hennes besvär inte togs på allvar och att man inte lyssnade på henne på mödravårdscentralen samt utredde vad som orsakade anfallen.

Åtgärd: Telefonkontakt med anmälaren och information lämnas om anmälningsprocessen vid förvaltningen. Anmälaren skulle hämta anmälningsblankett från internet. Ärendet avslutas då skriftlig anmälan inte inkommit.

V1403-01104-34 **Bristande omhändertagande**

En kvinna har synpunkter på att hon inte kunde få prata med någon om sitt dåliga mående. Hänvisades till jourmottagning som tog kontakter med mottagningen för att ordna att de ringde kvinnan. Hon väntade därefter flera timmar på att bli uppringd men ingen ringde. Framför att liknande saker hänt tidigare och att hon vill gå vidare med detta.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefsöverläkare och från enhetschef. Enligt journal skickade sekreterare kvinnans önskemål om att bli uppringd till läkare via journalsystemets meddelandefunktion. Det upptäcktes sent samma eftermiddag att det uppstått ett tekniskt problem som ledde till att läkaren inte såg meddelandet förrän sent på eftermiddagen. Läkaren ringde då upp kvinnan men av okänd anledning blev det inget svar. Gällande det tekniska problemet är det ett patientsäkerhetsproblem vilket ansvarig kommer att skriva avvikelse på. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon fortfarande är besviken över vad som hände och hoppas att det inte ska ske igen. Ärendet avslutat.

V1403-01124-44 **Försenad information**

En kvinna hade diagnostiserats med en mycket speciell sjukdom och läkaren lovade att återkomma. Efter flera månader fick kvinnan själv söka informationen, läkaren hade glömt bort att han lovat att återkomma till patienten. Anmälaren hade då utvecklat två större godartade tumörer som måste tas bort kirurgiskt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd specialistläkare. Denne förklarade orsakerna till att det svar han lovat patienten aldrig skrivits och beskrev att kliniken nu ändrat sina rutiner så att misstaget inte skulle kunna upprepas. Brevet till patienten var menat som en bekräftelse på ett redan lämnat besked. Anmälaren accepterar yttrandet och avslutar ärendet vid nämnden.

V1403-01126-63 **Bristande omvårdnad**

En kvinna framförde synpunkter å sin mors vägnar. Modern vårdades på sjukhus initialt på grund av kräkningar och senare på grund av att modern var allvarligt sjuk och döende. Kvinnan beskrev flera olika händelser under vårdtiden som visar på brister i vården. Med andra ord: bristande information till patient och anhöriga om medicinskt tillstånd, bristande omvårdnad avseende kost och nutrition, bristande

information om planerade behandlingar och åtgärder samt varför tidigare planerade behandlingar plötsligt avblåsts, bristande empati av läkare när svåra besked lämnas, bristande information om läkemedelsbehandling. Samt att modern avlider på en undersökningsbänk och inte sin säng på vårdavdelningen.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från berörd vårdenhet från avdelningens chefsjuksköterska och patientansvarig läkare. Av det första yttrandet framgår det att man bekräftar att omvårdnad, bemötande av och kommunikation med patienten brustit och att man beklagar det inträffade. Man konstaterar att de personer som var ansvariga för patientens omvårdnad slutat sedan händelserna inträffade. Man ser allvarligt på det inträffade och planerar ta upp ärendet som underlag för en etisk diskussion i arbetsgruppen. En diskussion med syfte att undvika att något liknande inträffar igen och förstå vad det var som orsakade att det hände. Av det andra yttrandet framgår det hur man resonerat kring de beslut som fattats om olika åtgärder och insatser under vårdtillfället. Vidare förklarar man bakgrunden till flera ändringar i läkemedelsbehandlingen som gjordes. Även i detta yttrande framkommer att man ser allvarligt på det inträffade och att man planerar att ta upp händelserna för att diskutera så att något liknande inte inträffar igen. En kopia av inkomna yttranden skickades till anmälaren. Anmälaren har inte hörts av och ärendet avslutas.

V1403-01149-52 **Nekad behandling**

En kvinna vill veta varför hon nekas byta till en beroendemottagning. Hon önskar hjälp från förvaltningen.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från överläkare och leg psykolog. I den information, muntlig och skriftlig som patient får framgår det att behandlingen på enheten är tidsbegränsad och avslutas med uppföljning efter ca 6 månader. Syftet med verksamheten är att behandla ett stort antal personer med en så tidig och lindrig problematik att denna behandlingstid ska räcka. Då kvinnan hade avbokad en besökstid och inte bokat någon ny ringde psykologen upp henne för att höra om hon ville fortsätta behandlingen. Kvinnan hade då inlett kontakt med annan enhet och man kom överens om att avsluta kontakten. Har en person gått på behandling på flera olika mottagningar under längre tid är det troligt att personen har en problematik som är mer omfattande än vad aktuell enhet har resurser för. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1403-01154-49 **Bristfällig behandling och bristfälligt bemötande**

Anmälaren riktar kritik mot den bristfälliga behandlingen och omvårdnaden av sin äldre mor som under en tid vistades på akutsjukhuset innan hon avled. Anmälan gäller även det bristfälliga bemötandet av både patient och anhöriga under detta vårdtillfälle.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef, överläkare, chefsjuksköterska och från vårdenhetschef. Trots den olyckliga utgången har kvinnan behandlats enligt rådande medicinska riktlinjer. Provtagningar, undersökningar och behandling där syftet är att hjälpa kan säkert verka som övergrepp om det inte förklaras. Då kvinnan var dement och inte förmögen att förstå och fatta beslut så var närstående de som kunde hjälpa de i vården att föra hennes talan. Anhöriga erbjuds ett möte med ansvariga för att diskutera ärendet. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att anhöriga haft

möte med vårdgivarna och att de har medgett en del misstag men att anhöriga inte är helt nöjda med mötet. En överenskommelse har ingåtts om att ärendet avslutas.

V1403-01202-52

Ingen diagnos och adekvat behandling

En kvinna har sökt under lång tid på vårdcentral för sina andningsbesvär. Till slut kom hon till en lung-mottagning där det konstaterades att hon led av svår astma.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare som kvinnan gått hos i flera år. Det har varit känt att hon hade lindriga astmatiska besvär och hon har använt bronkdilaterande preparat. Läkaren håller med om att han informerat kvinnan på ett dåligt sätt men anser att man på vårdcentralen följt upp kvinnans besvär men att det tagit för lång tid. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd med svaret och att hon önskar få ärendet överfört till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1403-01232-62

Skadad vid operation

En man har synpunkter på att man av misstag stack hål på hans tarm under en operation. Han är också missnöjd med den eftervård han fått samt att en anhörig inte kontaktades när mannen var i ett mycket kritiskt läge.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare samt verksamhetschef vid sjukhuskliniken, som anger att det är något oklart vad som orsakat hålet i tarmen, men att mannens komplikation är välkänd vid den typ av kirurgi mannen genomgick. Man kommer därför inte att göra en Lex Maria-anmälan, som patienten efterfrågat. Övervakningen av patienten har enligt yttrandet varit adekvat. Man medger att man missat att kontakta mannens anhöriga när mannen försämrades, och ska se över rutinerna för att undvika att detta händer igen. Mannen har meddelat att han inte är nöjd med svaret, men har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1403-01238-49

Ifrågasätter provsvar

En ung man lämnade prov på beroendemottagning. Han noterade att personalen frångick rutinerna. Provet visade positivt svar, alltså på droganvändning, vilket förvånade mannen, han hade inte använt droger. Vid nästa möte påtalade mannen att man frångått rutinerna. Det visade sig att provet var negativt, alltså att han inte använt droger. Bemötandet av personalen vid detta möte var sämre än man kunde förvänta sig enligt anmälaren.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef, överläkare och chefsjuksköterska som tycker det är tråkigt att mannen upplevt att han inte fått ett professionellt bemötande. Han var mycket upprörd och arg vid besöket och hade kanske svårt att ta till sig informationen. Han menade att han hade rätt till DNA analys av provet. Medicinskt finns det inget behov av sådana tester i aktuell behandling utan det är främst inom kriminalvården som DNA blir viktigt. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hans önskemål bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1403-01293-52

Ej lyssnad till

En kvinna skulle föda sitt andra barn. När hon kom till förlossningen bad hon om att få ryggbedövning men vårdpersonalen lyssnade inte på kvinnan. Kvinnan kände sig diskriminerad då hon inte har svenska som modersmål. Hon hade planerat att föda sitt barn med ryggbedövning och nu blev hela förlossningen en mardröm. Kvinnan orkade till slut inte krysta. Barnets hjärtljud gick ner och fick förlösas med tång och sugklocka vilket även ledde till komplikationer hos kvinnan.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar allt som kvinnan upplevt så negativt och som hon blivit drabbad av. Ansvarig kommer att ta upp händelsen och återigen prata med förlossningspersonalen om hur oerhört viktigt det är att vara lyhörd för patientens egna önskemål. I och med att man fick ta ut barnet med sugklocka så vet man att det ökar risken för skador i underlivet. Dessa skador går att åtgärda och det är viktigt att man i samband med efterkontroll på mödravården berättar hur det är. Ansvarig hoppas att ingen medarbetare är sämre emot människor som är inflyttade till Sverige än mot de som är födda här. Man talar ofta om detta på kliniken att man ska behandla alla människor likadant oavsett ursprung. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1403-01313-44

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: Telefonsamtal med anmälaren. Då anmälaren ansåg att en skada åsamkats den anhörige gavs information om patientförsäkringen LÖF. Anmälaren skulle själv kontakta patientförsäkringen och ärendet vid nämnden avslutas i befintligt skick.

V1403-01358-63

Bristande behandling, bristande information

En man skadade armen och sökte vård akut. På akuten konstaterades att mannen hade en överarmsfraktur som han fick en skena för. Sex månader senare skulle mannen plötsligt opereras då det inte läkte som det skulle. Mannen har synpunkter på att det tog lång tid innan behandling av armen inleddes, han tycker inte att han har fått bra information heller.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från överläkare. Mannens överarmsfraktur bedömdes lämplig för konservativ behandling. Två månader senare angavs på röntgen att läkningen var på gång. Efter ytterligare någon månad hade läkningen avstannat. Senare togs beslut om att operera mannen. Man försöker så långt som möjligt att avhålla sig från operation om det inte är nödvändigt. De flesta överarmsfrakturer läker utan ortopedkirurgisk åtgärd. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1403-01362-44

Bristande behandling

En man opererades för en tumör i huvudet och fick i samband med detta bestående komplikationer. Anhörig anser att mannen skrevs ut för tidigt, han fick en svår infektion och att han fick bristande rehabilitering.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef och specialistläkare på neurokirurgen samt verksamhetschef på endokrinologen. Man beklagade de komplikationer som tillstötte i samband med det neurokirurgiska ingreppet. Under operation finns idag ingen teknik att kontrollera om en blödning tillstöter. Angående tätning efter operationen så hade detta skett men det finns ändå alltid en risk att läckage uppstår. Vid endokrinologkliniken följdes tarmfunktionen upp och vid utskrivningen kontaktades husläkarmottagning samt distriktssjuksköterska för uppföljning i hemmet. Detta hade senare bekräftats med remissvar från husläkarmottagningen om ett genomfört hembesök. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddela att hon inte har något att erinra mot svaren. Ärendet avslutat.

V1403-01373-63

Ej lyssnad på

En kvinna har under en längre tid varit sjuk och haft besvär från njurarna. Kvinnan sökte hjälp vid upprepade tillfällen utan att hon fick gehör för sina besvär. Kvinnan framför synpunkter på omhändertagande, vård, kunskap och bemötande.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare och från verksamhetschef och biträdande överläkare. Redan för ett par år sedan rekommenderade man en operation med borttagande av njuren vid återkommande infektioner. Två år senare har man i samråd med kvinnan kommit överens om att man inte skulle göra någon operation. Vid förnyad kontakt på grund av fortsatta problem genomgick kvinnan laparoskopisk borttagande av njuren. Man har hela tiden diskuterat operation eller ej med henne och man har trott att just den icke fungerande njuren har varit orsaken till hennes besvär vilket man har fått stöd från andra specialistkollegor. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon inte var nöjd med svaret och att hon skulle inkomma med genmäle. Då hon senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1403-01377-28

Nonchalant bemötande

En kvinna känner sig nonchalant bemött av sin läkare. Läkaren hade lovat att ringa upp hennes läkare på den psykiatriska mottagningen, men sedan sa han att han inte var kvinnans sekreterare.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte återkommit med begärda kompletteringar avslutas ärendet.

V1403-01383-62

Fick diagnos avfärdad och blev arrogant bemött

En kvinna har synpunkter på en läkare som avfärdade en diagnos som kvinnan tidigare fått, vilket ledde till att hon inte fick uppföljning eller behandling för sitt tillstånd. Under besöket var läkaren nedlåtande och arrogant.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid sjukhuskliniken, som skriver att en undersökning inte visade några tecken på diagnosen, utan tvärtom gav ett helt normalt resultat. Därmed fick kvinnan beskedet att ingen uppföljning

behövdes. Man beklagar att kommunikationen mellan patient och läkare inte fungerat och att besöket inte motsvarat patientens förväntningar. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret, men har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1403-01388-59

Efterfrågar besked om kvarstående magsmärtor

En man har undersökts vid sin vårdcentral, som inte funnit något anmärkningsvärt. Mannen har dock kvar sina besvär i form av magsmärtor. Trots upprepade påstötningar har han inte fått något besked om vad det kan röra sig om eller vad som kan göras åt det. Mannen har skrivit till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) som ej utreder med hänvisning till att det ej bedöms ha direkt betydelse för patientsäkerheten. Mannen ifrågasätter detta utifrån att det skulle kunna röra sig om något allvarligt och efterfrågar engagemang vid vårdcentralen.

Åtgärd: Yttranden har inkommit från verksamhetschefen och berörda läkare vid mottagningen. Verksamhetschefen ursäktar det sena yttrandet och att anmälaren inte fått tydliga svar. Berörda läkare beskriver och förklarar sina bedömningar och åtgärder samt att det både kan dra ut på tiden och vara svårt att ge tydliga besked om orsaker till besvär och symptom. Kompletterande yttrande inkommer där anmälaren påtalar oklara besked som lett till oro samt uteblivna kontakter och svar under utredningstiden. Ett yttrande inkommer som förtydligar en bedömning att det kan röra sig om irriterad tarm och åtgärder utefter det beskrivs. Vidare att det enligt önskemål skrevs en remiss fyra månader senare som tyvärr returnerades vilket anmälaren informerats om. Anmälaren framför avslutningsvis att så vitt han förstår har vi bara ett liv, detta enda liv är man ganska rädd om. Vidare att hans kontakter med vården oftast varit mycket bra, men vid denna mottagning har han upplevt brist på besked rörande diagnoser och provsvar samt avsaknad av förståelse för honom som patient och människa. Ärendet avslutas.

V1403-01401-63

Bristande bemötande, bristande omvårdnad

En kvinna har långvara besvär av en bindvävssjukdom. Sjukdomen påverkar även hennes övriga hälsotillstånd och kan göra behandling och ingrepp med anledning av andra medicinska tillstånd mer komplicerade. I samband med att kvinnan sökte vård för en gynekologisk åkomma upplevde hon att man inte tog information om hennes tillstånd på allvar och att hon inte blev lyssnad på. Flera situationer uppstod där kvinnan upplevde att det blev tokigt på grund av vårdpersonalens ointresse av hennes situation. Kvinnan framförde synpunkter på bristande bemötande, bristande omvårdnad, bristande hygien, bristande kommunikation med bristande information otydlighet i vilka beslut som fattades.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och anmälningsprocessen. Blankett för anmälan av problem i vården skickas enligt överenskommelse. Ärendet avslutas då kompletterande anmälan inte inkommit.

V1403-01431-58

Resursbrist påverkar patientvården

En pappa framför att personalbristen på barnsjukhuset gör att deras dotter blivit skickad till annat sjukhus för cancerbehandling. Det händer även att barn blir placerade på avdelningar där personalen saknar kompetens om aktuell sjukdom på

sjukhus i hemlandstinget. Han har även synpunkter på informationen i samband med överflyttningar. Anmälaren önskar bland annat klargörande gällande rutiner kring patienthantering på sjukhuset och kring felaktig läkemedelsbehandling av dottern.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare på enheten som informerar att situationen på den aktuella avdelningen varit ansträngd en längre tid på grund av sjuksköterskebrist. Överläkaren instämmer i att detta påverkar patienterna och familjerna och håller med om att det tryggaste vore om alla barn med cancer kunde vårdas på den aktuella barncanceravdelningen något som inte är möjligt idag. Vilken patient som ska skickas till andra centra för att få behandling är en prioriteringsfråga och man försöker ta hänsyn till familjesituation och diskutera med familjen innan patienten skickas. Av yttrandet framgår även att enligt gällande rutin ska läkemedelsbehandlingen planeras och kontrolleras av två olika läkare, bägge ska vara erfarna specialistläkare. Så gjordes även i patientens fall, trots detta fick patienten felaktigt två doser av ett läkemedel hon inte skulle ha. Enligt överläkaren är en riskfaktor att det protokoll som följs är skrivet på tyska och sällan används på avdelningen, hon beklagar att felet inträffat. Med anledning av det inträffade har en extra kontroll satts in för patienter som behandlas i enlighet med detta protokoll. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att han vid besök på sjukhuset fått information om att en lex Maria anmälan kommer att göras. Enligt överenskommelse avslutas ärendet i befintligt skick.

V1403-01443-59

Felaktig journalföring och utebliven vård

En kvinna framför att det saknas uppgifter i hennes journal angående återbesök hos läkare efter att ha opererat en armbåge. Detta ledde till utebliven kallelse för nästa återbesök. Kvinnan fick problem med svullnad och värk i armbågen. Vid ett tillfälle några månader senare befanns det att det noterats i journalen att kvinnan varit på läkarbesök, vilket inte stämmer. Kvinnan vill anmäla dessa fel i journalen samt de besvären med armbågen detta lett till.

Åtgärd: Yttranden har inkommit från tf verksamhetschefen som ber om ursäkt för dröjsmålet att svara. Vidare beskrivs ett samtal med anmälaren där han konstaterar att man inte återkommit enligt överenskommelse och given information, vilket han ber om ursäkt för då det har inneburit ett onödigt lidande under cirka en månad. Därför uppmanar han anmälaren att även vända sig till patientförsäkringen. Slutligen hoppas han att anmälaren är tillfreds med svaret samt välkomnar henne att återkomma om ytterligare frågor finns. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför därefter inget ytterligare varför ärendet avslutas.

V1403-01451-44

Bristande logi

En kvinna fick dela sal med en man utan att vara informerad om detta. Hon hade velat avstå om det hade gått.

Åtgärd: Då anmälaren trots skriftlig uppmaning om att ta kontakt med förvaltningen inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1403-01467-34

Sekretess

En kvinna har synpunkter på att en undersköterska brutit sekretessen och lämnat information till en anhörig. Kvinnan har vårdats vid ett akutsjukhus.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från berörd undersköterska. Den interna utredning som gjorts visar att undersköterskan har följt de rutiner och föreskrifter som sekretesslagen och tystnadsplikten påbjuder. Man arbetar med ständiga förbättringar och klagomålet kommer att följas upp på arbetsplatsträff på avdelningen. Undersköterskan kände både patienter och hennes syster och då hon frågade kvinnan om systemen kände till att hon var på sjukhuset så blev svaret nej. Morgonen därpå fick undersköterskan ett sms från systemen där hon skrev att hennes syster ringt och berättat att hon var på sjukhuset och att hon var så nöjd över att just undersköterskan tagit han om henne. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1403-01494-34

Delaktighet med närstående saknas

En mor önskar bli mer delaktig i sin dotters vård och behandling. Dottern vårdas inom psykiatrisk heldygnsvård och har inte sagt att hon önskar sekretess mot sin mamma. Modern anser att personalen är avvaktande och hon får då mistankar om att de undanhåller något.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att fullmakt krävs om yttrande ska begäras från vårdgivare. Då anmälaren inte hört av sig med skrivelse avslutas ärendet.

V1403-01552-63

Bristande bemötande

En man blev nonchalant bemött i samband med ett akut besök i vården. Mannen önskade få träffa en ortoped men hänvisades till lättakuten. Mannen beskrev att han blev summariskt undersökt och under samtalet med läkaren blev han avbruten flera gånger.

Åtgärd: Yttrande begärdes från berörd verksamhet. Av yttrandet framgår det att den information som finns i patientens journal från besöket innehåller en fullgod anamnes men att i beskrivningen av patientens status saknas vissa moment vilket förklaras av att patienten var smärtpåverkad. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med ett genmäle. Av genmälet framgår det att anmälaren emotsätter sig den beskrivning och förklaring som ges till det knapphändiga statuset. Anmälaren anser att det beror på att han inte blev undersökt alls. Av det kompletterande yttrandet framgår det som tidigare att man önskar att det status som tog skulle vara mer utförligt men att alla sinnen används så att mycket information fås genom att bara titta på patienten. Återigen beklagar man att patienten inte blev bemött som han önskat och att han inte är nöjd med omhändertagandet. Anmälaren har inte hörts av sedan det kompletterande yttrandet skickats till honom. Ärendet avslutas.

V1403-01570-63

Bristande information och fördröjd behandling

En man framförde synpunkter på bristande information om undersökningsresultat och fördröjd behandling.

Åtgärd: Yttrande (där det framgår att anmälaren har avlidit) har inhämtats från klinikchef. Tiden mellan remissen till det att mannen kom för uppföljning till vårdcentralen var nog lite längre än vad man tänkt sig då remissen skrevs. Med facit i hand så förändrade dock detta inte prognosen eller handläggningen i senare förlopp. Sannolikt hade en adekvat smärtlindring kunnat påbörjas något tidigare än vad som skedde. I dag finns det i journalsystemet en kommentar att man ska uppmana patienten själv att kontakta vårdcentralen för tidsbeställning. Från klinikens perspektiv kommer man att understryka detta för medarbetarna då akutens remisser ofta dikteras och inte skrivs direkt i remissformuläret. Efter det att yttrande har översänts till anhörig har denne inte avhört. Ärendet avslutat.

V1403-01580-62 **Misstänkt dödsfall efter brister i vården**

En man hör av sig angående sin mamma som blev dålig, tappade känseln och fick smärtor i nacke och skulderblad. Hon kördes med ambulans till sjukhus och försämrades med kräkningar, smärtor och sludrande tal. Man tog inget EKG vilket sonen är mycket kritisk till. Några dagar senare avled mamman av hjärtstopp och det visade sig att hon lidit av hjärtflimmer. Sonen menar att detta kunde ha upptäckts av vården, och att mammans död var en följd av bristerna i vården. Han är också mycket kritisk till att han inte blivit kontaktad varken under mammans vårdtid eller efter hennes död och att man inte lyssnat på honom när han påpekat mammans svåra symptom för vården.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare, patientsäkerhetsläkare och verksamhetschef, som anger att orsaken till att inget EKG togs var att de symptom patienten uppvisade och de undersökningar som gjordes inte motiverade det. Man skriver också att det tillstånd patienten avled av inte kan upptäckas eller förutsägas med EKG. Man beklagar att sonen inte upplevt att han fått den information som han önskat. Man tar till sig kritiken och meddelar att man kommer att ta upp fallet med avdelningspersonalen och läkargruppen. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1404-01621-62 **Får inte cancerutredning**

En kvinna som lider av cancer kan av medicinska skäl inte behandlas. Hon har nu upptäckt en knöl, som en läkare inom primärvården misstänker beror på att canceren spritt sig. Av sjukhuskliniken där hon tidigare varit har hon nekats en utredning av detta.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren efter en tid inte återkommit med en formell anmälan avslutas ärendet.

V1404-01632-34 **Ingen uppföljning efter sjukhus vård**

En man efterfrågar uppföljning, en samtalskontakt, inom den psykiatriska vården efter ett suicidförsök. Mannen vårdades på intensivvården därefter en vecka i psykiatrisk slutenvård och därefter blev han utskriven. Han träffar en kurator varannan vecka, men det är ingen ny kontakt. Han önskar en samtalskontakt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Mannen hade en ordnad psykiatrisk öppenvårdskontakt där han kunde fortsätta efter utskrivning på egen begäran. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han fått samtalskontakt med annan kurator samt att han anser att också läkaren skulle ha samtalat om hur eftervården skulle se ut. Ärendet avslutat.

V1404-01634-34 Felbehandling

En kvinna har synpunkter på den behandling som hon får vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon har under 15 år försökt få hjälp från psykiatrin och har gjort flera utredningar som resulterat i olika diagnoser och mediciner. Hon har även haft en viktuppgång på över 40 kg. Kvinnan har tvångsvårdats men är nu fri men läkaren är skeptisk till att ändra hennes medicinering. Kvinnan önskar en läkemedelsgenomgång och vill veta vad syftet är med alla mediciner som ryms på två A4. Hon undrar även om det inte finns någon annan behandling för hennes besvär.

Åtgärd: Yttranden har inhämtas från verksamhetschef som gått igenom kvinnans journal och av detta får han mycket tydliga intryck av att kvinnan verkar nöjd med behandlingen. I läkaranteckningarna syns också att övervägningar gällande insättning/utsättning av farmakologisk behandling görs fortlöpande. Av kompletterande yttrande framgår att ansvarig har lite svårt att förstå att samtidigt som kvinnan inte är nöjd har hon ändå fortsatt gå på mottagningen. Efter det att kompletterade yttrande har översänts har en överenskommelse ingåtts om att ärendet överförs till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutat.

V1404-01674-63 Bristande information, fördröjd behandling

En man framförde synpunkter på fördröjd behandling och bristande information om hans sjukdomstillstånd.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare. I vårdcentrales rutin kallar man inte patienten, utan denne eller ställföreträdare måste själv ringa och beställa en tid, även efter en remiss. Den sjukdom som mannen led av var tyvärr bortom alla möjligheter till botande behandling, utan man fick helt inrikta sig på att lindra hans besvär under hans sista tid. Efter det att yttrande har översänts till anhörig har denne inte avhört. Ärendet avslutat.

V1404-01693-52 Lång väntan och bristande hygien

En mamma till en liten flicka besökte en barnakutmottagning då hennes flicka hade hög feber och krampade. Mamman klagar på den långa väntan och att det var smutsigt på mottagningens toalett och väntrum.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Prioritering sker i enlighet med prioriteringsunderlag för barn och grundas på tillstånd, vitalparametrar och sökorsak. Det är triagesjuksköterskans ansvar att följa upp och bedöma patienter fortlöpande i väntrummet, detta gjordes inte i detta fall, vilket beklagas. Man har tagit fram ny rutin, vilket innebär att barn under tre månader följs upp en gång i timman. Övriga barn varannan till var fjärde timme beroende på prioritet och

tillstånd. Man har en underleverantör som sköter städningen och som är upphandlad av sjukhuset och tyvärr har man bara möjlighet att få städning till kl. 20.30. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1404-01696-49
Söker förklaring till diagnos

Anmälaren saknar förklaring till diagnos.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från överläkare. Kvinnan har fått second opinion. Hon fick då träffa en psykiater vid samma mottagning som hon uttryckt missnöje mot. Eftersom berörd mottagning är väldigt stor såg man inte risken för intressekonflikt som överhängande. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1404-01698-63
Bristande undersökning, felaktig behandling

En man sökte vård för ryggsmärta på vårdcentralen. Läkaren bedömde att smärtan var något mindre allvarligt och undersökte saken inte vidare. På natten avled mannen i hans hem i vad som visade sig vara ett brustet aneurysm på aorta.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare. Mannen undersöktes av vikarierande läkare som fann ömmande muskler i ländryggen, ingen dunkömhet över njurlogen. Då akuta prover inte visade något anmärkningsvärt var det sannolikt inte fråga om njurstenssmärta. Mannen fick mediciner mot smärtan. Diagnosen brusten kroppspulsåder är en av de svåraste att kunna ställas i tid. Med facit i hand borde man ha övervägt akut remiss till sjukhus men även om man gjort det är det inte säkert att mannens liv gått att rädda. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1404-01711-52
Nekad behandling

En kvinna vill anmäla en läkare då han inte remitterade henne till en magnetkameraundersökning. Hon hade månader tidigare blivit ormbiten och hade svårt att gå. Kvinnan bytte till en annan läkare som gick hennes önskemål till mötes.

Åtgärd: Yttranden har inhämtas från berörd läkare. Man har ibland bekymmer med att på ett så ödmjukt och pedagogiskt sätt som möjligt förklara för en patient att en undersökning inte är indicerad från vårdens sida. Ibland har man självklart fel även i sakfrågan men oftare ligger svårigheten att få patienten att förstå att man inte anser en undersökning motiverad och till nytta för patienten. Magnetkameraundersökning bör vara en preoperativ undersökning det vill säga utföras när frågeställning operation kan bli aktuell. Läkaren remitterade kvinnan till ortoped med avsikt att denne skulle ta ställning just i den frågan. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren önskat få ärendet överfört till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutat.

V1404-01712-59

En organisatorisk katastrof

En man som 17 gånger sökt mottagningen på grund av tarmvred har synpunkter på organisationen och utebliven smärtlindring. Han ifrågasätter bedömning, rutiner, befogenheter samt hur man tar tillvara information i journal och vad patienten framför. Mannen har tidigare fått svar från ansvariga som ingett förhoppning om förbättring, vilket dock inte skett. Mannen har nu tillskrivit VD för sjukhuset med kopia till sjukvårdslandstingsrådet med önskan om och förslag till förbättring. Han har inte fått något svar i sakfrågan men har hänvisats till patientnämndens förvaltning med sitt ärende.

Åtgärd: Yttranden har inkommit från verksamheten. Biträdande verksamhetschefen beklagar att anmälaren är missnöjd med sin behandling och kan med hänvisning till bristande information om det aktuella tillfället inte uttala sig om rätt prioritering gjorts gällande anmälares smärtlindring. Verksamhetschefen beklagar den långa väntetiden och beskriver att det var många sökande vid tillfället. Hon tackar för synpunkterna och förklarar att man arbetar med ständig utveckling och förbättring och att ärendet lett till att se över riktlinjerna för smärtlindring inklusive hur andra mottagningar arbetar. VD och chefläkaren beklagar att sjukhuset inte kunnat leva upp till förväntningarna och framför att man utrett för att få svar rörande behov av förändrade direktiv för smärtlindring. Vidare har möjligheten till åtgärder via fast kontakt för att förebygga att anmälaren behöver uppsöka akutmottagning sökts. Slutligen tackar man för anmälares synpunkter. Anmälaren har tagit del av yttrandena och framför att han finner svaren vaga och svävande rörande vad man tar till sig av kritiken. Han är inte nöjd med detta. Hans önskan är att frågan belyses nationellt ur medicinskt perspektiv för ställningstagande till övergripande riktlinjer för lika vård och han bifogar avslutande kommentarer i ett skriftligt genmäle. Ärendet avslutas.

V1404-01714-63

Bristande undersökning och sen diagnos

En kvinna insjuknade akut med yrsel och illamående. Kvinnan blev inlagd på sjukhus i samband med ett besök på akutmottagningen. Kvinnan skickas hem efter en veckas vistelse på sjukhus med hänvisning till husläkare för vidare utredning. Efter flera kontakter med olika vårdgivare kom kvinnan till slut till rätt läkare och diagnos ställdes. Kvinnan frågade sig om hennes hörsel hade kunnat räddas om rätt diagnos ställts tidigare och behandling hade kunnat ges.

Åtgärd: Yttrande begärdes från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår patientens besvär i samband med ankomst till sjukhuset. Vidare beskrivs insatser och undersökningar som utfördes de första dagarna av vårdtiden, patienten träffade bland annat en öron, näsa och halsspecialist och att den behandling som ordinerades av rutinbehandling vid diagnoser som patientens. Hon tränade också med en sjukgymnast då hon besvärades av yrsel. Enligt yttrandet förbättrades patientens tillstånd succesivt och patienten kunde åka hem. Yttrandet avslutas med att beklaga att patienten inte varit nöjd med tiden på avdelningen och att hon drabbats av en bestående hörselnedsättning. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren som inkom med ett genmäle. Ett kompletterande yttrande begärdes som svar på genmälet. Av genmälet framgår det att anmälaren hade synpunkter på lång väntetid på akutmottagningen. Det kompletterande yttrandet tar upp väntan på akutmottagningen, man beklagar att hon att vänta länge men att det just då var mycket hög belastning på mottagningen. Vidare framgår det att de besvär patienten hade inte går att bota och att hörseln inte hade gått att rädda även om behandling

inleddes mycket tidigare. Den behandling hon fick var symtomlindrande och inte behandlande. Avslutningsvis tackar man för framförda synpunkter. En kopia av det kompletterande yttrandet skickades till anmälaren, hon har efter det inte hörts av och ärendet avslutas.

V1404-01716-62

Otrevligt bemött av läkare

En kvinna har synpunkter på en läkare inom psykiatrin som har bemött henne på ett otrevligt sätt. Efter besöken har hon känt sig mycket ledsen. När kvinnan bett om att få byta läkare har hon nekats detta.

Åtgärd: I ett första yttrande förnekar läkaren att han skulle ha uppträtt otrevligt eller nonchalant mot patienten och redogör för omständigheter som försvårat ett läkarbyte. Anmälaren inkom därefter med ett genmäle, varpå läkaren svarade att han ber om ursäkt för att formuleringar i ett intyg var olyckliga och kan uppfattas som kränkande. Anmälaren har meddelat att hon är nöjd över att ha fått en ursäkt. Ärendet avslutas.

V1404-01726-34

Behandling och ej lyssnad till

En kvinna har synpunkter på att en dotter med neuropsykiatrisk diagnos och en lättare utvecklingsstörning inte får den hjälp hon behöver inom såväl den psykiatriska vården som habiliteringen. Modern anser att man borde ha nätverksmöten där även kommun, vårdcentral och försäkringskassan är närvarande. Hon undrar även vem som ska vara samordnare. Just nu är det modern som också är god man, men det orkar hon inte.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Kvinnan har fått byta patientansvarig läkare och går nu hos verksamhetschefen och han kommer att verka för att ett nätverksmöte kommer till stånd. Kvinnan har även fått förslag om omdisponering av habiliteringstjänsterna och man kommer framöver att försöka möta det behov av psykiatrisk specialistvård som hon har. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren önskat att det i avslutsskrivelsen framgår att kvinnan inte fått information om vad som hänt med den remiss som skulle skickas och att man borde samverka mer med habiliteringen. Ärendet avslutat.

V1404-01783-34

Otillräcklig behandling

En syster har synpunkter på att en bror inte får adekvat behandling vid en psykiatrisk enhet. Brodern har träffat olika psykologer under flera år utan någon positiv verkan. Kompetensen verkar vara för låg. Ansvar hos vårdgivaren ses inte som tillräcklig och engagemanget hos respektive uppfattas som alldeles för lågt. Systemen anser att brodern är en tickande bomb som hon hoppas inte ska explodera.

Åtgärd: Syster samt föräldrar har fått information om att bror/son måste skriva på en fullmakt för att förvaltningen ska kunna handlägga ärendet. Någon sådan har inte inkommit varför ärendet avslutas.

V1404-01787-52

Bristande bemötande och omvårdnad

En pappa till en tonårig pojke kontaktar förvaltningen. Pojken skulle genomgå en operation och var stickrädd vilket har dokumenterats i journalen. Pojken och hans föräldrar fick dessutom en genomgång av operationssalen och hur sövningen skulle gå tillväga. Han kände sig trygg efter genomgången och tyckte att det skulle bli skönt att bli av med sitt besvär. På operationsdagen blev dock allting annorlunda. Kommentarer fälldes av operationspersonalen som skapade oro hos pojken. Han blev stucken på andra ställen än de som var bedövade med bedövningssalva. Hela situationen slutade med att personalen höll fast ynglingen medan en andningsmask med sömnmedel trycktes mot hans ansikte. Föräldrarna vill ha en förklaring till det inträffade och vill veta hur deras son ska tackla framtida möten med vården.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och bitr. överläkare. Personalen läser alltid journalen först och var fullt medvetna om pojkens stickrädsla. Därför erbjöd man honom att somna med mask efter att ha konstaterat att det inte fanns något kärl att sticka i där det var bedövat. Man stod då inför de bägge dåliga alternativen att antingen försöka på nytt att få pojken att somna eller att avbryta och skjuta upp operationen. Man tvingade inte masken på pojken. Patient kan naturligtvis uppleva det obehagligt att man måste hålla masken tättsittande. Förhoppningen är att familjen vill komma och träffa en narkosläkare och narkosköterska från enheten för barnnarkos för att samtala om det som hänt och om hur man kan utforma ett bra omhändertagande om pojken behöver opereras i narkos igen. Familjen kommer att kallas till ett sådant möte. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1404-01799-50

Ej lyssnad till, missad diagnos

En kvinna kom på remiss till akutmottagning på grund av symtom på stroke. På akutmottagningen upplevde hon sig inte lyssnad till och blev hemsickad utan behandling. Hon sökte på nytt och det konstaterades då stroke. Kvinnan har komplikationer i form av bland annat nedsatt syn som hon misstänker hade varit undvikbart. Hon upplever även att hon blev bollad runt i vården mellan undersökningar utan att hon fick information.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från neurologiska kliniken framkommer att man i ett första skede misstänkte tumör. Kvinnan hade flertalet somatiska sjukdomar som hon utreddes för, både före och efter akuttillfället. Ett flertal specialister hade deltagit i utredningen för en optimal vård. Varför kvinnan flyttades mellan olika vårdavdelningar förklaras. Det beklagas att hon inte upplevde sig informerad och man erbjuder ett personligt möte för ytterligare information. I yttrande från njurmedicinska kliniken beskrivs vårdförloppet som skedde både på avdelning och polikliniskt. Det beklagas att hon inte känt sig lyssnad till eller fått tillräcklig information. När synpåverkan uppkom genomfördes en akut ögonkonsultation. Sammanfattningsvis har kvinnan haft ett omfattande och komplicerat sjukdomsförlopp. Anmälaren anser inte att hon har fått tillräcklig förklaring till varför hon blev hemsickad när hon sökte akut. Då förvaltningen inte anser att mer skriftväxling med vården kan tillföra ärendet något och då anmälaren erbjudits möte avslutas ärendet med hänvisning till medicinsk utredning av patientförsäkringen och eller Inspektionen för vård och omsorg.

V1404-01802-34

Valfrihet

En man har synpunkter på att han inte tas emot som valfrihetspatient vid en psykiatrisk klinik. Han har tidigare haft kontakt med kliniken men övertalades att byta då han flyttade. Flera remissar har skickats från den nuvarande vårdgivaren men de har returnerats med motiveringen att mannen har för komplexa vårdbehov.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschef. Bidragande orsak till fördröjningen beror på att man har begärt in komplettering från inremitterande. Mannen har fått därefter fått en tid för besök. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1404-01803-34

Icke fungerande vårdplan

En man har synpunkter på att hans behandlare inte följer en vårdplan som upprättats. Flera stressfaktorer har bidragit till att mannen nu mår psykiskt allt sämre. Han har fått vara utan medicin på grund av strul med recept och intyg till Försäkringskassan har fördröjts. Behandlaren och mannen har kommit överens om att höras på telefon vid olika tidpunkter men då har behandlaren inte svarat. Denne har kommit med olika förklaringar till varför han inte svarat men har aldrig bett om ursäkt. Läkaren som patienten träffat talar forcerat och har problem med svenska språket vilket lett till att missuppfattningar uppkommit.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från specialistläkare och från kurator. På grund av dåligt samarbete mellan mannen och hans kurator och hans generella missnöje med vårdenheten tror man att en överflyttning till ny behandlingsenhet som har anknytning till psykiatrisk slutenvård och kan erbjuda kontakter med psykolog för motiverande samtalsterapi kan ge betydlig behandlingseffekt. Remiss har skickats och mannen har fått en tid där. I samband med nätverksmöte har kurator framfört en ursäkt för ej åtgärdat telefonsamtal, mannen fick då även kännedom om upprättad vårdplan. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1404-01809-62

Fick ingen ersättning för utebliven operation

En man kom till dagkirurgi för en armbågsskada, men operatören ställde in operationen. Mannen önskar ekonomisk ersättning för den sent inställda operationen. Han har skrivit till mottagningen två gånger med önskemål, men inte fått något svar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sektionschefen vid mottagningen, som framför att operationen ställdes in av medicinska skäl, varför ingen ersättning lämnas. Anmälaren har meddelat att han inte är nöjd med svaret, men har inte inkommit med någon ytterligare skrivelse. Ärendet avslutas.

V1404-01837-50

Utebliven behandling

En kvinna som tidigare haft bröstcancer gick för kontroller hos specialist för cysta på äggstock. I ett senare skede blev cystan förstörad. Trots detta skrevs ingen remiss till akutsjukvården förrän efter 1½ år, trots upprepade kontroller under tiden. Kvinnan är opererad och genomgår nu stålbehandling. Något som hon tror hade

kunnat undvikas om hon fått behandling 1½ år tidigare. Samma läkare undersökte vid ett tidigare tillfälle hennes bröst utan att upptäcka hennes bröstcancer. Något som upptäcktes på årlig mammografi dagar senare.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från vården framkommer en djup beklagan över att anmälaren upplevt en fördröjd remittering. Riktlinjer är följda och utseendet på cystan har varit godartat och utan symtom. Vården hävdar dock att de föreslagit operation, något som patienten dementerar. Patienten menar att om hon hade blivit erbjuden operation hade hon tackat ja. Patienten avslutar ärendet vid förvaltningen och inväntar utredning via patientförsäkringen.

V1404-01842-44 **Bristande behandling**

En man som opererats för en tumör i huvudet och i samband med operationen drabbats av en hjärnblödning skulle få rehabilitering på en geriatrisk klinik. Närstående ansåg att vården var bristfällig på kliniken.

Åtgärd: Yttrandet gavs av verksamhetschef. Av yttrandet framgår att man först tackat nej till patienten då man ansåg att han på grund av sin skada var i behov av mer specialiserad rehabilitering. Mannen övertogs dock senare då någon sådan plats inte fanns att få. Kliniken hade remitterat till de instanser som var nödvändiga. Planering inför hemgång hade inletts på ett tidigt stadium men man konstaterar att den kommunikation och information som getts inte hade gått fram till anhörig på ett tillfredställande sätt. Kliniken hade infört att i början av ett vårdtillfälle erbjuda läkarsamtal. Angående alternativ mat på avdelningen var det medicinska skäl eller specifika önskemål från patienten som styrde. Anmälaren var inte enig med yttrandet men valde att avsluta ärendet då hon inte trodde ytterligare skriftväxling skulle tillföra ärendet något nytt i sak. Ärendet avslutas.

V1404-01846-44 **Bristande vård och omsorg**

Anmälaren tar upp en anhörigs vårdssituation i sin helhet på en geriatrisk klinik. Anmälan är ställd till kliniken, till vårdens klagomålsinstanser och till ansvariga politiker. Anmälaren finner att avdelningen inte på någon punkt i den broschyr som beskriver verksamheten lever upp till det som beskrivs. Bemötande, personlig hygien, lokalvård, nutrition, sårmläggning är delar av det som tas upp och kritiseras i skrivelsen.

Åtgärd: Då anmälaren inte lämnat någon kontaktuppgift och inte heller hört av sig avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1404-01847-63 **Bristande information, ingen tar ansvar**

En kvinna framförde synpunkter på bristande information om var hon skulle ha kunnat få hjälp med komplikationer som uppstod i samband med förlossningen. Kvinnan hänvisades till gyn-akuten med eventuella komplikationer och besvär som kunde uppstå av skadorna hon fick under förlossningen.

Åtgärd: Information om anmälningsprocessen vid förvaltningen, lämnar även information om att det är möjligt att anmäla till Inspektionen för vård och omsorg

samt till Patientförsäkringen LÖF. Anmälaren vill hämta blanketter från internet. Ärendet avslutas då skriftlig anmälan inte inkommit.

V1404-01855-62

Gjorde hål i trumhinnan, otrevligt bemötande

En kvinna fick i samband med en hörselkontroll konstaterat att hon hade vaxproppar i öronen. Öronen spolades av en läkare mycket kraftigt och länge. Kvinnan fick mycket ont och plötsligt small det till i örat. Läkaren betedde sig nonchalant mot kvinnan, tittade i örat och meddelade att det inte var något fel. När kvinnan sedan vände sig till en lättakut konstaterade man att det hade gått hål på trumhinnan.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från läkaren, som uppger att han på vanligt sätt spolade örat, att vaxproppen kom ut och att han bedömde att trumhinnan var hel. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret, men har inte inkommit med ytterligare skriftliga synpunkter. Ärendet avslutas.

V1404-01859-62

Komplikationer efter behandling

En kvinna har synpunkter på att hon fått komplikationer i form av skadade tarmar och urinblåsa efter att ha genomgått strålbehandling för cancer. Kvinnan menar att hon fått för mycket strålning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare samt verksamhetschef vid sjukhuskliniken, som redogör för den behandling kvinnan genomgått och skriver att de stråldoser som kvinnan fått är de doser som rekommenderas enligt riktlinjer. Man skriver att olika individer har olika känslighet för strålbehandling och därför drabbas i olika grad av biverkningar samt att det inte på förhand går att utvärdera vilka patienter som ligger i riskzonen för att drabbas av allvarliga och långdragna biverkningar. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret, men har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1404-01881-34

Önskar byta psykolog

En kvinna har synpunkter på att en dotter med neuropsykiatrisk diagnos och en lättare utvecklingsstörning inte får den hjälp hon behöver inom såväl den psykiatriska vården som habiliteringen. Dottern har inte varit nöjd med den psykolog som hon hade vid habiliteringen och önskar därför få en ny. Modern anser att man borde ha nätverksmöten där alla som är inblandade i dotters vård och omsorg deltar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från enhetschef. Efter kartläggning har behandlare bedömt att det mest effektiva sättet att minska kvinnans oro, stress och svårigheter är att ge henne struktur, strategier, hjälpmedel samt diagnoskännedom och samverkan kring detta sker med nätverket. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att kvinnan väntar på tid till behandlare på psykoterapimottagningen inom Habiliteringen. Hon har synpunkter på att habiliteringen skickar ut information om kurser och gruppträffar som kvinnan inte klarar av att gå till. Ärendet avslutat.

V1404-01890-63

Ej lyssnat till patientens beskrivning av besvär

En kvinna besökte närakuten med andnöd och svår hosta. Kvinnans besvär förklarades vara allergi och hon rekommenderades att gå hem. Strax efter får kvinnan akuta besvär och diagnosticerades med bronkit. Kvinnan upplevde att hon inte blev ordentligt undersökt och att läkaren inte lyssnade på hennes beskrivning av besvären.

Åtgärd: Yttrande begärdes enligt anmälarens önskemål. Av yttrandet framgår det att patienten fick behandling mot hosta och rådgivning om symtomlindrande behandling, patienten uppmanades också att kontakta ordinarie husläkare om förbättring uteblev. Patienten upplevde att hon fick behandling sent och önskade svar på om detta kan ha orsakat kristallsjukan hon drabbades av i samband med den ursprungliga infektionen. Av yttrandet framgår det att så inte var fallet. Avslutningsvis beklagar man att anmälaren inte känt sig väl bemött vid besöket. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren, hon har inte hörts av och ärendet avslutas.

V1404-01911-52

Missad diagnos

En pappa är kritisk till att en läkare missade att hans dotter hade en fraktur. Flickan hade skadat sig på dagis och besökte vårdcentralen tillsammans med sin mamma. Pappa har även synpunkter på läkarens bemötande.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från berörd läkare som beklagar det inträffade. Vid undersökning kunde läkaren inte se någon svullnad av foten och upplevde inte att flickan hade ont när han undersökte rörligheten i fotleden samt klämde på fot och underben. Vid liten gångtest stödde flickan på foten men visade snabbt att hon ville komma upp i mammans knä. Läkaren bedömde att inget allvarligt hade hänt och bad föräldrarna att återkomma vid utebliven förbättring. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1404-01912-63

Remiss avslås utan förklaring, besvär utreds ej

En man remitterades för utredning och undersökning av prostatabesvär. Remissen avslogs utan förklaring, mannen blev hänvisad till ett hitta lämplig vårdgivare själv då besvären var för ringa för dem. Anmälaren undrade också om han blev behandlad så här p grund av hans bakgrund.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Utifrån utformningen av remissen framkom att utredningen väl kunde skötas på urologisk öppenvårdsmottagning och mannens remiss ska vara skickad till en sådan mottagning. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1404-01913-52

Utebliven kallelse

En man skulle bli kallad till ett arbetsprov men tiden gick och inget hände. Han ringde upp till mottagningen och påminde och krävde även att få ekonomisk kompensation då vården inte skött sina åtaganden.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från bitr. överläkare. Tyvärr försenades vårdplaneringen från berörd läkare till mottagningssjuksköterskan. Då mannen hörde av sig till enheten ordnades tid för arbets-EKG, vilket blev en månad senare än vad som var planerat. Läkaren bedömer att mannen inte utsatts för någon medicinsk risk på grund av detta. Hans önskemål om ekonomisk kompensation på 200 kr kan inte erbjudas av ansvarig. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1404-01927-63

Bristande info om vård, upplever hot om tvångsvård

En man framförde synpunkter å sin brors vägnar. Brodern och anmälaren upplevde att det är oklart vad pågående läkemedelsbehandling syftar till. Anmälaren berättade vidare att hans bror upplever ett konstant hot om att bli hämtad av polisen för tvångsvård.

Åtgärd: Telefonsamtal med information om innebörden av en anmälan till förvaltningen jämfört med Inspektionen för vård och omsorg. Information om att kontakta den medicinskt ansvariga sjuksköterskan (MASen) i stadsdelen och biståndsbedömaren för att kunna diskutera broderns vardagliga omhändertagande på gruppboendet. Ärendet avslutas då skriftlig anmälan inte inkommit.

V1404-01928-62

Problem när Vårdguiden skulle ringa 112

En kvinna mådde mycket dåligt och kontaktade Vårdguiden, som skulle ringa 112 och begära ambulans åt henne. Vårdguiden återkom sedan och meddelade att de inte kommit fram till 112 och bad kvinnan att själv ringa efter ambulans. Kvinnan har synpunkter på att SOS Alarm inte svarade när Vårdguiden ringde, vilket gjorde att Vårdguiden inte kunde larma ambulans.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Vårdguiden/MedHelp, SOS Alarm samt Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Från Vårdguidens sida bekräftar man att man inte fått svar på samtalen till SOS Alarm, som man vid tidpunkten för händelsen hade möjlighet att koppla över samtal till via ett särskilt telefonnummer vid misstanke om ambulansbehov. Man framför att väntetiden till SOS Alarm var oacceptabel. Från SOS Alarms sida menar man att Vårdguiden brustit i sina rutiner, då man väntade kvar på svar längre än överenskomna tider och inte i stället kopplade samtalet direkt till 112. Man beklagar dock den fördröjning som inträffade och anger att det vid tillfället rådde hög belastning på inkommande anrop. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen framför att man ser allvarligt på händelsen och meddelar att man framfört detta till både Vårdguiden/MedHelp och SOS Alarm. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har initierat ett gemensamt möte med de båda parterna samt bett dessa komma med en gemensam händelseanalys med förslag på åtgärder. Anmälaren har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1404-01929-63

Ej lyssnad på, bortslarvade prover

En man hade i flera år besvär med blod i urin och avföring. Mannen sökte vård vid flera olika inrättningar men fick inte gehör för sina besvär. När han tillslut fick lämna prover förölyckades provet och undersökningen och provtagningen ledde ingen vart. Mannen kände att allt var ganska hopplöst när han inte fick gehör för sina besvär och sin oro för sin hälsa. Mannen tyckte att ingen tog ansvar för honom.

Åtgärd: Telefonkontakt med anmälaren för information om anmälningsprocessen och vad förvaltningen kan bistå med. Ärendet avslutas då skriftlig anmälan inte inkommit.

V1404-01938-49

Svårt sjuk man hemskickad från sjukhus - avled

En kvinna hör av sig angående en bekant som var svårt sjuk i cancer. Trots sin svåra sjukdom blev han hemskickad från ett sjukhus och avled strax därefter.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Mannen var svårt sjuk i cancer med begränsad överlevnad men det fanns inget i hans tillstånd som signalerade att han bara hade enstaka dagar kvar att leva. Man planerade ytterligare kontakt för att bedöma om hans situation hade stabiliserats så att man kunde börja med cytostatika. Ansvarig anser att mannen fick den hjälp som man kunde erbjuda och som situationen rimligen krävde. Efter det att yttrande har översänts till anmälaren har överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas.

V1404-01957-28

Missad diagnos av halsfluss

En kvinna uppsökte vårdcentralen med hög feber och ont i halsen. Själv misstänkte hon halsfluss då hon har lätt att få det och har en inbokad tid för borttagning av halsmandlarna. Enligt läkaren var det inte halsfluss. Då hon inte stod ut med smärtan efter två dagar kontaktade hon en annan läkare som diagnostiserade en kraftfull halsfluss och skrev ut antibiotika.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. I den av läkaren omedelbart efter besöket skrivna journalen framgår samma sjukhistoria som anmälaren angivit. Läkare såg bara rodnader i svalget och inga beläggningar på halsmandlarna. Normala lymfkörtlar på halsen. Således uppfylldes bara två av de minst tre kriterier som man enligt riktlinjerna ska uppfylla för att ta halsprov. Att i första hand behandla med antibiotika, även i av socialt skäl trängande fall, eller särskilt vid återkommande halsfluss där ökad resistentrisk föreligger, får betraktas som konstfel. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1404-01977-58

Vårdrelaterad infektion, missnöjd med resultat

En man är missnöjd med resultatet av ett kirurgiskt ingrepp på en specialistmottagning. Han fick en inflammation en dryg månad efter operationen och besväras av ärrvävnad. Anmälaren anser inte att mottagningen tagit hans synpunkter på allvar.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare som beklagar patientens upplevelse. Av yttrandet framgår behandlande läkare träffat patienten vid ett flertal besök samt att patienten blivit remitterad och undersökt av urolog. Det framgår

även att patienten drabbats av komplikationer som kan uppstå vid alla kirurgiska åtgärder i form av blödning, infektion och besvärande ärrvävnad. Ärrvävnaden bedöms som övergående. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hört av varvid förvaltningen utgår från att han accepterat svaret.

V1404-02013-63

Nekad att hämta läkemedel

En man har haft kontinuerlig smärtstillande behandling sedan flera år. Mannen nekades att hämta ut dos tidigare utan förklaring.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från berörd läkare. När det gäller utskrivning av starkt beroendeframkallande läkemedel sker det alltid med viss oro och funderingar. Att regelbundet äta starka beroendeframkallande läkemedel och samtidigt vara ansvarig för minderåriga barn i hemmet är ett stort ansvar. Det är även ett stort ansvar för den utskrivande läkaren som måste reflektera över all förskrivning av dessa preparat. Enligt läkaren skedde vid varje receptuttag en viss överförskrivning varför mannen borde ha haft läkemedel till ytterligare några dagars förbrukning och därför utfärdades inte något recept. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att han eventuellt skulle inkomma med genmål. Då han senare inte avhörtts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1404-02016-49

Nekas besök trots rådande valfrihet

Trots rådande valfrihet nekas anmälaren besökstid vid mottagningen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från enhetschef. Det är inte förenligt med en acceptabel patientsäkerhet i förhållande till kvinnans vårdbehov och övriga kontakter med vårdgrannar, att behandlingsansvar/vårdåtagande skulle vara någon annanstans än inom den psykiatriska verksamhet som bedrivs inom det område där kvinnan är bosatt. Även om man bedömer ovanstående som väl tillräckligt goda skäl, att utifrån intentioner och målsättning i tjänsteutlåtandet 2010-09-20 HSN 1003-0333 avvisa aktuell vårdbegäran som åberopar valfrihet, tillkommer det faktum att kvinnan snarare framfört önskemål om vårdkontakt med särskild namngiven läkare, än vårdkontakt med berörd specialistmottagning. Nämnda läkare är inhyrd och därmed inte stadigvarande tjänstgörande på mottagningen. Av kompletterande yttrande framgår det att med hänsyn till HSF:s principiella ställningstagande som fastslår patientens rätt till fritt val av vård oavsett befarade risker för den medicinska vårdkvaliteten, kvarstår naturligtvis inte någon giltig anledning att neka kvinnan vårdkontakt på den enhet som hon valt. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhörtts. Ärendet avslutat.

V1404-02049-63

Lång väntetid på behandling

En kvinna framför synpunkter på lång väntetid för planerade neurokirurgiska operationer.

Åtgärd: Kontakt söks med anmälaren per e-post. Ärendet avslutas då anmälaren inte hörts av.

V1404-02059-44

Bristande bemötande

En åldrig man fördes från ett särskilt boende till akutmottagning på grund av andnöd. Mannens hustru fick ta emot synpunkter från ansvarig läkare på att mannen förts till sjukhus. Mannen skickades tillbaka till boendet och avled några dagar senare. Hustrun ifrågasätter läkarens beteende.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetsområdeschef efter flera påminnelser. Yttrandet visade att patienten omhändertagits förhållandevis snabbt på akutmottagningen, patienten var där i cirka två timmar. Ansvarig läkare kunde inte påminna sig sitt ordval men hade informerats om hur situationen upplevdes av anhöriga. Man beklagade det långa dröjsmålet för yttrandet. Hustrun var inte ense med yttrandet men väljer ändå att avsluta ärendet då hon inte finner det troligt att fortsatt skriftväxling skulle tillföra ärendet något nytt i sak.

V1404-02065-52

Bristande omvårdnad

En mamma till en liten flicka har synpunkter på omvårdnaden som hennes barn fick när hon låg på barnsjukhus. Flera infusioner gick subcutant. Ett smärtstillande dropp gick alldeles för fort. Mamman vill ha en förklaring till det inträffade.

Åtgärd: Yttrande med bilagor har inhämtats från verksamhetschef och från chefsjuksköterskor där det framgår att svaren är identiska med det som lämnats till Inspektionen för vård och omsorg. På grund av den omfattande skadan och det ovanliga förloppet har ansvarig beslutat att lyfta ärendet till chefsläkaren för ställningstagande till om händelsen ska utredas enligt Lex Maria. Avseende infusion av smärtstillande läkemedel via dropp som inte larmade så är det en händelse som gick bra men som skulle ha kunnat leda till potentiellt allvarliga komplikationer för flickan så har även denne händelse sänts vidare för ställningstagande till Lex Maria anmälan. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren som redan tidigare anmält ärendet till Patientförsäkringen inte avhört. Ärendet avslutat.

V1404-02070-28

Bristande information kring behandling

En man uppsökte tandvården då en tandfyllning gått sönder. Han fick tanden lagad och blev även informerad om att det framöver behövde utföras en tandkrona på tanden. Efter tre månader gick tandfyllningen sönder och mannen uppsökte tandvården på nytt. Tandläkaren sa då att hon var förvånad över att fyllningen trots allt hållit så länge då det endast var en provisorisk lagning. Mannen fick aldrig någon information om att han fick och betalade för en provisorisk lagning. Enligt fakturan har han betalat för en kompositfyllning.

Åtgärd: Då anmälaren som lovat inkomma med kompletterande anmälan senare inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1404-02079-52

Synpunkter på psykiatrin

En man har synpunkter på psykiatrin.

Åtgärd: Ärendet avslutas då ingen konkret vårdenhet kunnat utpekas.

V1404-02192-63

Opererad utan bedövning

En kvinna genomgick en operation vaken utan att bedövningen hade tagit. Kvinnan protesterade och sa att det gjorde ont men man lyssnade inte på hennes protester och skrik av smärta.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från berörd verksamhet. Av yttrandet framgår det att sedvanlig bedövningsmetod i samband med den typ av operation som patienten genomgick är lokalbedövning i operationsområdet kombinerat med lugnande och smärtstillande läkemedel som ges i blodbanan. Man konstaterar att operationen på patienten inte utfördes på ett optimalt sätt. Ansvariga har haft kontakt med patienten efter att ingreppet utfördes och upprättat en beredskapsplan för omhändertagande av patienter i liknande situationer om det uppstår igen. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren, anmälaren har inte hörts av och ärendet avslutas.

V1405-02130-58

Patientjournal saknas

En kvinna framför att hon försökt få kopior av patientjournalen på ett sjukhus men har fått till svar att det inte finns någon patientjournal. Kvinnan vet att hon varit på besök på sjukhuset. Hon har kontaktat centralarkivet samt landstingsarkivet, men ingen journal finns att tillgå.

Anmälaren undrar hur hon ska göra nu.

Åtgärd: Svar har inkommit från landstingsarkivet, akutkliniken och barnakutkliniken. Det framgår att vare sig landstingsarkivet eller akutkliniken har journalhandlingar rörande patienten. Barnakutkliniken har handlagt en förfrågan om journalkopior från både patient och försäkringsbolag och skickat dessa i mars 2014. Då dessa kopior inte kommit försäkringsbolag eller patient tillhanda har nya kopior skickats i juni 2014. Anmälaren inkom med synpunkter där hon påpekade att hon tidigare fått svar att inga journaler fanns och undrar hur det kom sig, samt undrade vart dessa journalkopior är då hon inte fått tillgång till dem. Kompletterande yttrande inkom från verksamhetschefen för sekretariatorganisationen på sjukhuset som beklagar patientens upplevelse och besvär. Av yttrandet framgick att personalen inte brustit i tillvägagångssättet vid utlämnande av journalkopior samt att sjukhuset inte har möjlighet till spårbarhet i postens handläggning. Skriftlig rutin för hantering av journalkopior har bifogats yttrandet. 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.

V1405-02131-58

Brister i utredning, behandling, inte lyssnad till

En man framför synpunkter på brister i utredning och behandling på en vårdcentral. Han anser inte att läkaren lyssnar till vad han har att säga gällande sina besvär.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte hörts av till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.

V1405-02142-34

Ej lyssnad till

En kvinna har synpunkter på att hon blev misstrodd av en läkare vid en psykiatrisk mottagning. Hon kände sig inte lyssnad till då läkaren ordinerade tvångsvård. Läkaren trodde att kvinnan var påverkad av något vilket hon skrev i journalen men det stämde inte då tester inte visade något.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Kvinnan är diagnostiserad svår depression med missbruk och har tidigare gjort suicid-försök, vilket gör att läkare och behandlare är extra observanta på de signaler de uppfattar. Kvinnan är välkommen att kontakta ansvarig för ett möte så att man tillsammans kan gå igenom hennes upplevelse av besöket. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som enligt hennes önskemål bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1405-02149-52

Synpunkter på vårdboende

En anmälare har synpunkter på ledningen av ett kommunalt vårdboende hindrar en vårdtagare att umgås med vem den vill.

Åtgärd: Ärendet avslutas då ingen fullmakt från vårdtagaren inkommit.

V1405-02176-63

Osaklig information, ej lyssnad på

En kvinna behandlades för hormonella besvär. I samband med att dosen ökades fick hon biverkningar som påverkade henne mycket. Kvinnan sökte kontakt med ansvarig läkare men fick tala med en annan läkare i stället. Den nya läkaren lyssnade inte på kvinnans beskrivning av biverkningarna och gav henne råd att följa utan vetenskaplig förankring.

Åtgärd: Telefonsamtal med information om ärendeprocessen och hur en anmälan går till. Anmälaren önskar skriva ut anmälningsblanketten från hemsidan. Ärendet avslutas då en skriftlig anmälan inte inkommit.

V1405-02177-52

Brister i sjukintyg

En kvinna klagar över en läkare som vägrar medverka till att ett sjukintyg blir korrekt ifyllt. Hon har under två månaders tid inte fått någon sjukersättning. Försäkringskassan har nu avslagit hennes ärende om ersättning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som sjukskrev henne efter operation. Enligt kvinnans önskemål uppgav läkaren vilket arbete hon och hade, men det framkom senare att hon var arbetssökande och intyget ändrades två gånger. Läkare har varit i kontakt med kvinnans nya handläggare på F-kassan och då gjort ytterligare korrigeringar i intyget, vilket har resulterat i att kvinnan fått ersättning för den tid som hon önskat sjukskrivning. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1405-02198-57

Kvinna föll under behandling hos fysioterapeut

En kvinna gick på träning på fysioterapimottagning och föll under träningen. Hon hade besvär efter olyckan en lång period efteråt, bl a med smärta i ryggen, höfterna och benen samt förflyttade sig med rullstol.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och patientansvarig fysioterapeut som beskrev att händelsen skedde då kvinnan skulle kliva ner från en våg och innebar att kvinnan sakta sjönk till golvet. Fortsättningsvis skedde träningen i kvinnans hem för att inte vara så tröttande för henne. Dessutom skedde träningen med två personer närvarande. 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.

V1405-02211-49

Ingen behandling trots svåra smärtor

Närstående med fullmakt skriver att patienten plågades av svåra smärtor. Enligt anmälaren nekades patienten behandling genom att läkaren uttryckte sig på olämpligt sätt.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefläkare och från klinikchef. Kvinnan är opererad flera gånger. Hon har observerats ett flertal gånger på grund av buksmärta där man inte hittat någon orsak som kan åtgärdas med kirurgi. Man har försökt att förstå smärtan och försökt se detta ur ett brett perspektiv och har slutit sig till att smärtproblematiken förvärras av psykosomatiska faktorer, något som den kirurgiska vården inte kan bidra till att lösa i någon större utsträckning. Man har bedömt att smärteklinikens kunskap är den som tillsammans med psykiatrin är en bättre väg att välja. Efter det att yttranden har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1405-02215-28

Får inte kontakt med tandläkaren

En kvinna fick en tandprotes år 2013 som inte har fungerat trots många justeringar. Protesen gick senare sönder och tandläkaren bestämde sig för att göra om den. Därefter har hon inte hört av mottagningen. Hon har ringt och bett om att bli kontaktad, men ingen återkommer. Hon skulle vilja få en kontakt med tandläkaren.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har kvinnan uppgett att hon fått en tid på Folktandvården och att protesen förhoppningsvis kommer att göras om. Då hon senare inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1405-02221-44

Bristande vård

En kvinna berättar om läkarvården av hennes avlidna mor på ett vård- och omsorgsboende. Mamman var försvagad av en längre infektion och uttalade klart att hon inte mådde bra. Läkaren skulle enligt överenskommelse besöka mamman på rondan men gjorde inte det. På eftermiddagen såg dottern till att läkaren besökte mamman som hade mycket förhöjt blodtryck. I väntan på ambulansen avled mamman.

Åtgärd: Yttrande gavs av medicinskt ledningsansvarig läkare. Ansvarig läkare hade träffat patienten och ordinerat antibiotika efter provtagning. Den åldriga patienten svarar dock inte på medicineringen utan försämras ytterligare och avled efter en vecka. Anmälaren är inte nöjd med yttrandet men väljer att avsluta ärendet vid nämnden utan genmäle.

V1405-02233-63

Lång väntan på besökstid

En kvinna framförde synpunkter på lång väntan på besök hos mottagningen hon remiterats till.

Åtgärd: Söker anmälaren på telefon och lämnar meddelande där hon ombeds höra av sig. Ärendet avslutas då anmälaren inte hörts av.

V1405-02235-50

Felaktig leverans av hjälpmedel

En man har via sjuksköterska beställt skyddsbyxa för bad. När byxorna levererades var de en storlek för små och i annan färg. Vården är inte tillmötesgående när han vill reklamera sin beställning. Detta har även medfört att mannen inte kommit igång med sin träning.

Åtgärd: I inkomna yttranden framkommer, att på grund av ett plockfel på lagret, har anmälaren fått en storlek för liten skyddsbyxa. Varför de inte kan tillsända honom en större storlek framkommer ej. Samtliga skyddsbyxor finns enbart i vitt. Varje storlek är markerade med en färgkod vilket i detta fall har tolkats som att byxan fanns i denna färg. Anmälaren är trots inkomna yttranden inte nöjd. Förvaltningen väljer dock att avsluta ärendet med en kommentar till vården att de inte har tillmötesgått rätt storlek vid beställning.

V1405-02250-58

Brister i remisshantering, vårdgaranti

En man framför synpunkter på att han inte fått vård inom vårdgarantin på ett sjukhus. Mannen remitterades till sjukhusets neurokirurgiska klinik på grund av besvär med nacke och rygg. Operation planerades och mannen fick en tid inom vårdgarantin. Operationen blev inställd samma dag. Han har trots flertal kontakter med kliniken inte fått en ny operationstid och inte lyckats komma i kontakt med vårdgarantikansliet på sjukhuset då uppgivet nummer inte är i bruk längre.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med ny skrivelse avslutas ärendet i befintligt skick.

V1405-02256-58

Inte blivit kontaktad vid anhörigs dödsfall

En dotter framför synpunkter på att hon inte blivit kontaktad när hennes pappa avlidit på ett sjukhus. Det tog flera timmar innan hon fick besked om att pappan avlidit, detta trots att hon kontaktat sjukhuset när pappan lades in på en vårdavdelning och meddelat önskan om kontakt vid försämring eller förflyttning. Anmälaren har tagit kontakt med personal på vårdavdelningen för att få klarhet i frågan men har inte fått någon återkoppling.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionschef och från vårdenhetschef på kliniken som bägge framför sina ursäkter till anmälaren och beklagar att anmälares kontaktuppgifter inte infördes i journalen. Av yttrandet framgår att en möjlig orsak till detta kan vara att patienten vid tillfället inte var inskriven på avdelningens beläggningslista. Det framgår även att patienten tillfrågats vid två tillfällen om han önskade att barnen kontaktades och informerades om hans tillstånd. Patienten har då svarat att det inte behövdes utan att hans syskon kunde informera barnen. I yttrandet framkommer att avdelningens rutiner kommer att ses över för att förhindra liknande händelser i framtiden. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1405-02259-63

Nekas utredning

En man har haft besvär med utslag och eksem i ca 10 år. Mannen har sökt hjälp för sina besvär vid upprepade tillfällen och man har hela tiden avfärdat det med att det är relaterat till stress. I samband med att mannen behandlades med antibiotika av en annan orsak blev hans hudutslag bättre. Mannen har önskat remiss till dermatolog vid flera tillfällen men nekats av oklar anledning.

Åtgärd: Information om anmälningsprocessen vid förvaltningen, anmälningsblankett skickas enligt överenskommelse. Ärendet avslutas då skriftlig anmälan inte inkommit.

V1405-02260-34

Synpunkter på vård vid akutsjukhus

Anmälaren uppger att hon har synpunkter på hur kommunikationen med personalen fungerar på en heldygnsvårdsavdelning vid en psykiatrisk klinik. Hon känner sig straffad när hon framför kritik mot hur vårdpersonal fungerar.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om IVO. Hon har även varit i kontakt med förvaltningsjurist. Då hon flera månader senare inte återkommit till förvaltningen, trots påminnelse på telefon, avslutas ärendet.

V1405-02287-34

Behandling

En man har synpunkter på att den person som är behandlingsansvarig vid en psykiatrisk mottagning inte kan tala om vilken typ av behandling som ges förutom medicin. Den behandlingsansvarige har förslag på aktivitet men mannen anser inte det vara någon behandling. Mannen har också synpunkter på hur behandlaren använder sms.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från enhetschef, chefsjuksköterska och behandlingsansvarig. Vårdplanen har inte upprättats på korrekt sätt då mannens medverkan ses som en förutsättning. Man vill inbjuda mannen till att påbörja ett upprättande av vårdplan för att klargöra vad man kan erbjuda och vad mannen

själv ansvarar för. Enhetschef kommer även att via skriftlig information och arbetsplatsträffar sprida information om hur personal får använda sms. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att han är nöjd med yttrandet. Däremot har han synpunkter på att behandlaren inte uttalar sig om mannen som individ utan som ingående i "denna grupp". Mannen har för avsikt att ta emot erbjudandet om ett möte med enhetschef samt efterhöra om behandlaren har skickat remiss till annan mottagning. Ärendet avslutat.

V1405-02293-52 **Får inte intyg för vård av svårt sjukt barn**

En kvinna har en svårt sjuk dotter och behöver intyg till Försäkringskassan för vård av barnet. Detta intyg måste förnyas var tredje månad och kvinnan har ständiga problem med att få intyget i tid.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från t f verksamhetschef och från barnneurolog. I dagsläget har flickan ett omfattande hjälp-och stödbehov och är inte självständig i något läge. Rehabilitering har pågått sedan flera månader och hon gör små framsteg. Funktionsnedsättningar kommer att vara bestående i betydande omfattning under längre tid och det finns ett klart behov av personlig assistens. Hittills har familjen ställt upp. Att väntetiden för intyg blev längre än förväntat beror på flera orsaker bland annat att sjukdomsförloppet varit annorlunda än förväntat. Intyg kommer att skrivas inom en månad. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1405-02301-50 **Felaktiga besked**

En gravid kvinna fick felaktiga besked om sina cellförändringar. Läkaren sa att det var cancer och att hon inte skulle överleva. Läkaren sa även att det var stor risk att behandlingen skulle medföra att fostret inte skulle överleva. Detta framkommer dock inte av journalen. En vecka efter beskedet fick kvinnan ett nytt telefonsamtal från läkaren som sa att det var cellförändringar som inte krävde behandling och att det inte kommer att påverka barnet. Kvinnan är lättad över beskedet, men mycket chockad över tidigare information.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren mår dåligt av det som har hänt och av graviditet men har inte möjlighet att inkomma med skrivelse för begäran om yttrande. Ärendet avslutas.

V1405-02323-63 **Nekas intyg**

En man nekades ett sjukskrivningsintyg av sin ansvariga läkare. Mannen upplevde att han nekades intyget för att blir bestraffad av läkaren.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren om anmälningsprocessen. Ärendet avslutas då skriftlig anmälan inte har inkommit.

V1405-02324-63 **Bristande kommunikation**

En kvinna framförde synpunkter på att läkaren som behandlar hennes son inte tar hänsyn till sonens behov utifrån hans sjukdomssituation.

Åtgärd: Telefonkontakt med anmälaren, anmälaren berättar att ärendet är överspelat och att frågan inte är aktuell längre. Ärendet avslutas enligt anmälares önskemål.

V1405-02331-63

Felaktig journal

En kvinna blev akut sjuk och åkte ambulans från vårdhemmet till akutmottagningen. Journalen från ambulansen innehöll felaktiga uppgifter som anmälaren önskar få korrigerade.

Åtgärd: Yttrande begärdes från berörd vårdgivare. I yttrandet beskrivs en kortfattad sammanfattning av den information som finns dokumenterad om patienten i samband med det akuta omhändertagandet. Informationen beskriver patientens status avseende medvetande och andra vitala parametrar av hälsotillstånd och omhändertagandet av patienten före och under transport till sjukhuset. Av yttrandet framgår också att ambulanspersonalen bedömts följa gällande riktlinjer, att man uppfattat att patientens tillstånd var allvarligt och att det var bråttom till sjukhuset och huruvida patienten satt i en stol eller låg på golvet bedöms vara mindre viktigt i situationen. Vidare anser man att mer detaljerad information om vilka läkemedel patienten intagit innan insjuknandet hade varit värdefull. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren, anmälaren har inte hörts av och ärendet avslutas.

V1405-02334-52

Bristande hantering av provsvar med mera

En yngling lämnade prover på en vårdcentral. Två veckor senare hörde vårdcentralen av sig och berättade att något inte var bra med blodprovsvaren. Pappan som fick ta emot samtalet från vårdcentralen blev mycket orolig då läkaren inte kunde lämna svar på vad som skulle kunna vara fel eller ge något lugnande besked. Man har nyligen haft flera dödsfall i familjen vilket skapade mycket stress och oro hos familjen. Dessutom anser man att vårdcentralen brister i patientsäkerhet när man väntar i flera veckor innan man följer upp och informerar om provsvar.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från berörd läkare. Mannen sökte på grund av ryggvärk och röntgenundersökning och blodprover beställdes. Han gjorde röntgenundersökningen men lämnade inte prover på laboratoriet. Ett år senare sökte han på grund av halsont som bedömdes som virusinfektion. Av någon oklar anledning lämnade han samma dag prover på laboratoriet som egentligen var beställda ett år tidigare. Det dröjde två veckor tills läkaren ringde/fick tag i mannens far för att lämna provsvar. Hb värdet var förhöjt men i för sig inte oroväckande. Läkaren behövde ställa några frågor och kanske ta om provet för säkerhetsskull. Fördröjningen på två veckor är oacceptabel. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har fadern meddelat att han önskar få ärendet överfört till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutat.

V1405-02347-34

Utredning och behandling

En anhörig har synpunkter på att tonårsdotter inte får utredning och behandling vid en barn -och ungdomspsykiatrisk mottagning. Dotter lider sedan lång tid tillbaka av svår psykisk ohälsa. Vid samverkansmöte med bl.a. kommunen skyller alla på varandra och ingen vill ta ansvar för att hjälpa dottern. Den anhörige anser sig vara mitt i en ekonomisk och ansvarsmässig kamp under tiden dottern tappar förståndet och skriker sig igenom dagarna.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Hon har även fått kontaktuppgifter till verksamhetschef vid barn-och ungdomspsykiatrisk mottagning. Då hon därefter, trots påminnelse, inte återkommit till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.

V1405-02375-44

Svårt få diagnos

En man beskriver hur han upprepade gånger under ett och ett halvt år behandlats med operationer på en specialistklinik utan att bli bättre. Han har nu remitterats till en annan specialitet för att undersökas. Mannen förvarnades om ca fyra veckors väntetid vilket han tyckte var mycket.

Åtgärd: Yttrande gavs av tillförordnad sektionschef. Anmälaren hade varit återkommande patient på kliniken då hans diagnos bestod i snabbt återkommande besvär trots adekvata kirurgiska åtgärder. Anmälaren hade nu återigen varit på besök och kliniken hade upprepat tidigare given information samt remitterat till annan specialist. Att anmälaren inte fått kontakt med chef på verksamheten berodde på att man blev tvungna att göra ett snabbt och oplanerat byte då tidigare chef avgick och närheten då minskade. Anmälaren valde att söka diagnos och behandling utanför Sverige vilket han gavs och han hade fått en behandlingsplan. Han var besviken på den vård han erbjudits och vad den åstadkommit. Anmälaren väljer att avsluta ärendet i befintligt skick.

V1405-02431-62

Läkare slutat - ej fått information

En man har synpunkter på bristande läkarkontinuitet. Den läkare han gått hos vid en vårdcentral har slutat, men mannen blev inte informerad om detta utan blev varse detta när han uppsökte vårdcentralen.

Åtgärd: Anmälaren har på egen hand kontaktat Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och fått svar från ansvarig avtalshandläggare samt blivit kontaktad av en representant för vårdcentralen. Anmälaren har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1405-02438-62

Ej förstådd av läkare

En man vände sig till sin vårdcentral och fick där träffa en läkare som på grund av språksvårigheter hade svårt att förstå honom. Mannen försökte förklara sitt problem men blev missförstådd av läkaren och fick fel diagnos.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från läkaren, som menar att patienten uppfyllde kriterierna för den diagnos som ställdes. Anmälaren har meddelat att han inte är nöjd med svaret, men har inte inkommit med några ytterligare skriftliga synpunkter. Ärendet avslutas.

V1405-02455-62

Felbehandlad och nonchalerad av läkare

En kvinna har synpunkter på att hon nonchalerats och känner sig felbehandlad vid en specialistmottagning. Hon drabbades av en blodpropp som hon upplevde att läkaren inte tog på allvar och drabbades sedan av en annan komplikation som blev så allvarlig att en akut operation krävdes. Kvinnan har också synpunkter på läkarens bristande journalföring.

Åtgärd: Då mottagningen lagts ner meddelas anmälaren att patientnämndens förvaltning inte kan handlägga ärendet. Anmälaren hänvisas i stället till Inspektionen för vård och omsorg (IVO), dit anmälaren kommer att göra en anmälan. Ärendet avslutas.

V1405-02463-58

Utebliven behandling, bristfällig information

En kvinna framför synpunkter på att hon inte får behandling för sina magbesvär som härrör från en operation för många år sedan. Hon har varit på ett flertal utredningar men hon anser inte att hon fått information gällande resultat.

Åtgärd: Svar har inkommit från specialistläkare på sjukhuset som beklagar att sjukhuset inte levt upp till patientens förväntningar på vården. Av yttrandet framgår att patienten remitterades till sjukhuset för behandling och misstänkt blödning från tarmen. På grund av oklarheter i remissen kallades patienten för en första bedömning där det framgick att hon haft mångåriga buksmärter med krampattacker. Efter provtagning beslutades om undersökning av tarmen, denna undersökning gick inte att genomföra utan istället gjordes en röntgenundersökning som inte visade något avvikande utöver redan kända problem med tarmfickor. Vid telefonkontakt och besök av patienten på kliniken överenskommes att fortsatt uppföljning ska göras via vårdcentralen och ärendet avslutades på sjukhuset. Därefter har patienten inte varit i kontakt med sjukhuset. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1405-02485-52

Bristande bemötande

En kvinna skulle ta sitt blodtryck och träffade en sköterska som bemötte anmälaren otrevligt. Kvinnan är överviktig och sköterskan fällde sårande kommentarer. Dessutom har anmälaren synpunkter på hur sköterskan satte på blodtrycksmanschetten.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Berörd sjuksköterska har avslutat sin tjänst på enheten men hon har informerats om klagomålet. Ansvarig har varit i telefonkontakt med kvinnan och beklagat det inträffade. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren per brev meddelat att verksamhetschefen varit i telefonkontakt med henne och bett om ursäkt för det bemötande som hon fått. Ärendet avslutat.

V1405-02498-63

Hänvisas till annan vårdcentral

En kvinna kände sig ovälkommen på sin vårdcentral. Anmälaren beskriver att sjuksköterskan hon talade med berättade på telefon att "om man bara vill träffa en sjuksköterska kan man gå till vilken vårdcentral som helst!" Anmälaren kontaktade sin vårdcentral därför att det var dit hon ville komma. Anmälaren framförde synpunkter på bristande bemötande.

Åtgärd: Under ett telefonsamtal framkommer att anmälaren mejlade till verksamhetschefen på berörd vårdcentral och skickade en kopia av mejlet till förvaltningen. Anmälaren är informerad om förvaltningens verksamhet och rutiner för att inhämta ett yttrande. Ärendet avslutas då skriftlig anmälan inte inkommit.

V1405-02505-50

Nedläggning av bassäng

En kvinna framför besvikelsen över att en varmvattenbassäng för rehabilitering kommer att läggas ned, vilket kommer att påverka hennes och andras fortsatta vård. Vad hon har hört finns det inget renoveringsbehov av bassängen och den är väl nyttjad av flertalet patientgrupper. Kvinnan vill veta varför den läggs ned och vad de kommer att erbjudas istället.

Åtgärd: I yttrande från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen framkommer att bassängen har nått sin tekniska livslängd och att när man nu renoverar sjukhuset finns inget behov av bassäng för den verksamhet som kommer att bedrivas. I nuläget finns inga planer på att bygga en ny bassäng. Patienterna hänvisas till andra bassänger i Norrort. I inhämtat yttrande från och i telefonsamtal med rehabiliteringen framkommer att hyreskontraktet är uppsagt då huset ska renoveras och de är erbjudna nya lokaler. De framför med tydlighet att behovet av en bassäng för träning är stort och att de inte medverkar till beslutet att riva bassängen. Ärendet avslutas vid förvaltningen.

V1405-02512-49

Infektion uppstod efter operation, sena åtgärder

Anmälaren skriver om sin sambos kontakt med vårdcentralen. Han fick ett par födelsemärken bortopererade. Ganska snart uppstod symptom på infektion. Men sjuksköterskor och läkare kunde till en början vid undersökningar inte fastslå att det handlade om infektion. Infektionen förvärrades vilket innebar smärta och lidande. Senare ordinerade läkare penicillin och vid ännu senare tidpunkt bedömde läkare att ny operation var nödvändig för att ta bort stygnen som låg inuti de infekterade sårerna. Anmälaren påtalar också brister i journalföring och brister i bemötande vid receptionen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som tagit del av avvikelserapporten och granskat ärendet tillsammans med chefsjuksköterskan. Man beklagar att behandlingen inte varit till belåtenhet och kommer att gå igenom alla aspekter av ärendet tillsammans med personalen. Det gäller såväl fråga om bemötandet, vikten av att alla bedömningar journalförs av de olika yrkesgrupperna samt behandlingen vid infekterade sår. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1405-02519-57 **Föräldrarna fick ingen information**

En minderårig flicka kontaktade själv SOS Alarm med önskemål om ambulans då hon blödde svårt från underarmarna. När ambulans anlände noterade personalen att hon blödde, men gjorde inga förfrågningar om några anhöriga. Mamman undrar hur företagets instruktioner ser ut då de har en minderårig patient som försökt ta sitt liv, hon menar att anhöriga bör kontaktas omedelbart.

Åtgärd: Yttrande inkom från ambulansöverläkaren som informerade om att inga riktlinjer finns för när ambulanspersonalen ska kontakta anhöriga. Kontakten brukar vanligen tas av personal på akutmottagningen. 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.

V1405-02523-58 **Brister i vård och tillgänglighet**

En kvinna framför synpunkter på att det brustit i behandling och uppföljning efter en underlivsoperation på ett sjukhus. Detta har resulterat i att kvinnan fått genomgå fler operationer. Hon anser att det är hon själv som fått kämpa sig till möten och behandlingar i sjukvården.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på urologiska kliniken samt från överläkare på kvinnokliniken på sjukhuset. Av yttrandet från urologiska kliniken framgår att patienten har haft en mycket komplex sjukdom där förloppet blivit långdraget på grund av flertal behandlingar. Gällande den postoperativa vården har ordination och uppföljning varit kvinnoklinikens ansvar genom opererande gynekolog, medan personal på urologavdelningen skött den praktiska delen. Av yttrandet från kvinnokliniken framgår att patienten varit tvungen att genomgå ett flertal operationer på grund av cellförändringar och behandlingar. I och med att behandlingen dragit ut på tiden har patienten varit tvungen att byta läkare då andra slutat. Gällande patientens synpunkt att urologläkare på avdelningen borde tillsetts att patienten blev undersökt av läkare på kvinnokliniken för sina postoperativa besvär med underlivet instämmer överläkaren i detta. Enligt honom finns det ett etablerat samarbete mellan urologiska kliniken och kvinnokliniken och i komplicerade fall borde patienterna erbjudas kontroll på kvinnokliniken. Detta kommer att framföras i samband med gemensamt möte mellan klinikerna för att minska risken för att detta händer igen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, hörts av och meddelat att hon är nöjd med yttrandet från överläkaren. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1405-02529-52 **Komplikationer efter operation**

En pojke opererades och fick kort tid efter en infektion och svårt att andas. Med antibiotika blev det något bättre, men efter kort tid försämrades pojken igen. Man upptäckte då att ett föremål efter operationen fanns kvar i halsen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig på berörd enhet. Av misstag avlägsnades inte en av kompresserna innan pojken väcktes ur narkosen. Komplikationen kom till den opererande läkarens kännedom vid telefonsamtal med pojkens far drygt två veckor efter ingreppet. Därefter hade man ett möte med all berörd personal där korrigerande åtgärder föreslogs och beslutats och detta finns

samlat i avvikelserapport. På mottagningen ser man med allvar på det inträffade och man har genomfört de ändringar som beslutades enligt protokollet. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren uppmanats att komplettera sin anmälan till Patientförsäkringen. Ärendet avslutat.

V1405-02533-49

Bristande empati vid cancerbesked

Anmälaren uppger att läkaren visade bristande empati vid cancerbesked. Bland annat kom hon försent, uppgav fel efternamn på patienten, läkaren ville inte förklara närmare om medicineringen med hänvisning till att patienten ändå inte skulle förstå.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från överläkare. Berörd läkare känner sig främmande för den bild av samtalet som beskrivs och hon beklagar djupt det sätt som kvinnan upplevt besöket på. Enligt journal har kvinnan fått muntlig och skriftlig information om tumörens egenskaper och rekommenderad behandling. Då hon var rekommenderad omfattande tilläggsbehandling krävde denna rätt ingående förklaring där uppgiften är att förbereda och ge första information om rekommendationen. Därför när patient ställer detaljerade frågor är det rutin att hänvisa till onkologen som har specialistkunskaper och det medicinska ansvaret för den delen av behandlingen. Efter det att yttrandena har översänts har överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas.

V1405-02553-55

Får ej information om provsvar

En man framför att han inte får information om provsvar från sin vårdcentral. Mannen önskar göra en anmälan till patientnämndens förvaltning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från husläkare som mannen gått hos under ca 10 år som ser mannens klagomål som helt obefogade. Han har ofta mycket orimliga förväntningar och trots att tappra försök görs återkommanden är det mycket svårt att få struktur i hans önskemål och bedriva rimlig vård. Detta försvåras av ett mycket otrevligt och aggressivt sätt att kommunicera framför allt med övrig vårdpersonal och i telefon. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han önskar alla handlingar åter och att han vill byta vårdcentral. Ärendet avslutat enligt överenskommelse.

V1405-02554-58

Brister i behandling av fotledsbrott

En kvinna framför synpunkter på brister i behandlingen av hennes fotledsbrott på ett sjukhus. Hon har inte blivit bra i foten och anser inte att läkare på sjukhuset tagit henne på allvar. Anmälaren har varit i kontakt med privat ortoped som anser att besvären blivit felaktigt behandlade.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt från patientsäkerhetsansvarig läkare på ortopedkliniken som beklagar att patienten känner sig missnöjd med vården. Av yttrandena framgår att man från sjukhusets sida anser att patientens fotledsfraktur behandlats på ett adekvat sätt. Patienten har genomgått ett flertal utredningar på sjukhuset samt även varit på en second opinion och frakturen bedöms som läkt och inget avvikande kan noteras vid

undersökning. I yttrandena framkommer även att det inte bedöms föreligga indikation för vidare utredning eller operation och att skadan behandlats i enlighet med vetenskap och beprövad erfarenhet. Man hoppas även att patienten får hjälp hos annan vårdgivare som hon besökt, annars är hon välkommen tillbaka på återbesök på sjukhuset. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, hörts av och meddelat att hon nu har genomgått en operation hos annan vårdgivare och att resultatet hittills verkar lovande. Ärendet avslutas i befintligt skick hos förvaltningen.

V1405-02584-34 **Brister i vårdkedja**

En man har synpunkter på hur vårdkedjan fungerat i samband med en cancerdiagnos vid ett akutsjukhus. Man har beslutat om att inte operera men han vet inte vad som händer närmast. Han sitter nu hemma och undrar om cancer är obotlig och om han ska få någon behandling överhuvudtaget och känner sig övergiven.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistläkare som beklagar att det har varit kommunikationssvårigheter i detta medicinskt komplicerade fall. Man har verkligen ansträngt sig för att ge mannen den information som man ansett att han behövt för att fatta egna beslut. Under ärendets gång har mannen avlidit. Ärendet avslutat.

V1405-02586-55 **Bemötande vid kontakt med vårdcentral**

En kvinna som försökt byta läkare på sin vårdcentral har försökt att få kontakt med verksamhetschefen åtskilliga gånger utan resultat.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar att kvinnan inte fått den hjälp hon behövde när hon sökte vård. Ansvarig beklagar också att han inte varit mer aktiv i att kontakta kvinnan. Hennes skrivelse har registrerats som avvikelse i enhetens ledningssystem. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1405-02599-58 **Missad diagnos**

En kvinna framför att hon under många år plågats av buksmärtor. Läkaren på vårdcentralen har hela tiden sagt att det var stressutlöst och kvinnan har fått utskrivet smärtstillande tabletter. Senare uppdagade det sig att det var ett bråck. Kvinnan är nu opererad och smärtfri sedan snart ett år. Anmälaren ifrågasätter varför ingen undersökning gjordes för att påvisa bråcket.

Åtgärd: Svar har inkommit från läkare på vårdcentralen som beklagar att undersökning inte gjordes. Av yttrandet framgår att patientens åkomma är sällsynt och svår att diagnosticera samt att om misstanke funnits om denna typ av åkomma så hade utredning med röntgenundersökning varit rätt. Anmälaren inkom med ett flertal synpunkter och frågor där hon bland annat påtalade att hon sökt vård för få hjälp och att det borde vara läkarnas uppgift att hitta orsaken till hennes besvär. Hon erbjöds ett möte med läkaren på vårdcentralen för att lättare kunna gå igenom de synpunkter och frågor som anmälaren ställt. Anmälaren tackade nej till detta och framförde att hon önskade att ärendet avslutades hos förvaltningen.

V1405-02607-62

Misslyckat operationsresultat, komplikationer

En kvinna har synpunkter på en operation, som inte hjälpt och som också lett till nya besvär. Kvinnan är också missnöjd med bristande information inför operationen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Då anmälaren efter en tid inte återkommit med en formell anmälan avslutas ärendet.

V1405-02610-34

Kostnad för behandlingshem

En anhörig till ung kvinna har synpunkter på att dottern hamnat i en s.k. moment 22 situation. En specialistmottagning har utrett kvinnan och kommit fram till att hon behöver få komma till ett behandlingshem som är specialiserat på hennes problematik medan öppenvården och slutenvården har olika syn på problemet. Kommunen är villig att betala halva kostanden. Kvinnan vårdas inom slutenvården då hon inte klarar eget boende.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen där det framkommer att när det gäller detta specifika ärende så har beställaren en tät dialog med både berörd stadsdel och med psykiatrin i syfte att hitta en lösning på den uppkomna situationen. Efter det att yttrande har översänts av anmälaren meddelat att dottern nu är på behandlingshem i annat landsting. Socialtjänsten har ordnat en lägenhet till dottern så anmälaren är rädd för att det blir en kort behandling för dottern. Ärendet avslutat.

V1405-02619-59

Misstag och försummelse vid vårdcentral

Anhöriga framför att de inte kan utesluta att det ligger ett ansvar på mottagningen gällande en kvinna som avled av magcancer. Misstag har begåtts och kvinnan försumrades vilket ledde till hennes död. Kvinnan var mån om att något liknande inte skulle drabba någon annan och bad anhöriga att anmäla.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från Verksamhetschefen och Medicinskt ansvarig läkare som djupt beklagar den tragiska händelsen och att anhöriga är missnöjda med vården vid mottagningen. De framför att de den aktuella perioden engagerade hyrläkare och att patienten därför träffade flera olika läkare. Vidare beskrivs kontakterna vid mottagningen och vilka undersökningar, bedömningar och åtgärder som gjordes. Man framför att man remitterade till specialistvård och mag-tarmundersökning samt uppmanade patienten att söka akutmottagning. Dock avstod patienten från delar av detta. Man anför att det var olyckligt att mottagningen inte kom fram till diagnosen. En bidragande orsak till det kan ha varit den nämnda bristande kontinuiteten och den för en ung kvinna ovanliga diagnosen samt att kontakten med vissa hyrläkare inte blev bra. Slutligen framförs att mottagningen nu har anställt ordinarie läkare varför risken att situationen upprepas bedöms klart mindre samt att anmälan kommer att användas i mottagningens fortsatta patientsäkerhetsarbete. Anmälaren har tagit del av yttrandet och tackar för svaret, dock uppfattar hon en överslättande beskrivning av förloppet och de misstag som begåtts. I yttrandet uppfattar hon en tveksamhet till hyrläkarnas insatser och

hon är fortsatt kritisk till bedömningar och åtgärder från dessa. Enligt önskemål översändes ärendet till annan instans varför detta ärende avslutas.

V1406-02642-50
Bristande tillgänglighet via e-post

En kvinna med tal- och gångsvårigheter kommunicerar med sin husläkare via mail, för att undvika telefon och besök. Hon får dock vänta i flera veckor på svar från sin läkare.

Åtgärd: Anmälaren har skriftligen informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information har gett om att Mina vårdkontakter är en e-tjänst där invånare kan kontakta vården på ett säkert sätt. Samtliga vårdenheter i Stockholms län ska kunna erbjuda tjänsten Mina vårdkontakter till länets invånare. Tidsbeställning, rådgivning och receptförnyelse är några exempel på tjänster. Enligt vårdgarantin ska du få kontakt med din vårdcentral samma dag som du tar kontakt. För att veta exakt vilka rutiner som en specifik vårdgivare har gällande e-post/mina vårdkontakter kan förvaltningen begära in ett skriftligt svar. Anmälaren har efter denna information inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1406-02644-52
Brister i remisshantering

En man har synpunkter på en vårdenhet som inte vill lämna ut remissvar till en annan enhet. Hans mamma hade skickats till en kirurgmottagning för att mammans vårdboende skulle sköta mammans trycksår. Läkaren från sjukhuset glömde dock att skicka remissvaret till vårdboendet.

Åtgärd: Yttranden har inhämtas från verksamhetschef. Vid samtal med berörd läkare har denna medgett att hon underlåtit det som åligger henne som legitimerad läkare, det vill säga att dokumentera medicinska åtgärder i journalsystemet. Hon har varit medveten om arbetsuppgiften och påminnelse har nått henne personligen. Det har således inte funnits brister i klinikkens rutiner kring diktering och remissvar. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas.

V1406-02650-49
Inställt läkarbesök utan information

Sjukhuset ställde in läkarbesök utan information och med kort varsel, anmälaren var på väg till läkaren när han nåddes av informationen att läkarbesöket var inställt. När han kontaktade sjukhuset kunde ingen ge någon förklaring till att läkarbesöket inställdes.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som beklagar det inträffade. Berörd läkare hade glömt bort att han hade kvällsmottagning och gick inte att nås per telefon. Detta har inte hänt tidigare. Det står klart och tydligt i schemat vem som arbetar och ansvarig har haft samtal med berörd läkare om det inträffade. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1406-02658-28
Ofullständig information

En kvinna blev remitterad till medicinsk tandvård på grund av tandlossning och tandvårdsrådslä. Ett flertal tänder behövde extraheras. När kvinnan kom till mottagningen blev remissen ifrågasatt och tandläkaren förstod inte varför hon remitterats till mottagningen och hon blev därefter remitterad till specialismottagningen för tandlossningssjukdomar. Kvinnan har nu fått behandling på båda mottagningarna parallellt och upplever att hon fått bristfällig information kring behandling och avgifter.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinikchef. Kvinnan har ett stort vårdbehov och detta kräver både stora ekonomiska insatser samt stora förändringar och ansträngningar i egenvården för att försöka avstanna fortskridandet av tandlossningssjukdom. Remisser har skrivits till de kliniker, med specialistkompetens som kan erbjuda den bästa behandlingen för kvinnan. Flera behandlingsplaner har upprättats men inte kunnat fullföljas då hon tackat nej till vissa behandlingar. Av kompletterande yttrande framgår att man beslutat kreditera anmälaren en kostnad på 1 475 kronor som hon ifrågasatt då hon ansett att det besöket var meningslöst. Efter det att kompletterande yttranden har översänts har anmälaren meddelat att hon är nöjd och att ärendet kan avslutas.

V1406-02677-49

Frågor om vård på akutsjukhus

Anmälaren ställer frågor om omhändertagandet av vän på akutsjukhus.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som granskat journalhandlingar som rör mannen/vännen. Ansvarig kan inte finna något godkännande i journalen som medger att journaluppgifter lämnas ut till anmälaren. Med de sekretessregler som gäller behövs ett godkännande från den avlidne mannens/vännens anhöriga. Efter det att yttrande har översänts har en överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas.

V1406-02678-49

Frågor om vård på akutsjukhus

Anmälaren ifrågasätter hur akutsjukhuset omhändertog hennes vän.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. För att kunna lämna uppgifter i ett enskilt patientärende behövs, om den frågande inte är anhörig, ett medgivande av närmaste anhöriga. Något sådant medgivande finns inte i detta fall. När patient kommer utan säkerställd identitet upprättas journal med ett reservnummer. Först sedan identiteten säkerställts kan journal upprättas med korrekt personnummer. Om identifieringen skett först efter döden kan det medföra att anteckningar i journalen med personnummeruppgifter har sin första dokumentation vid ett senare tillfälle än tidpunkten för dödsfallet. Efter det att anmälaren tagit del av yttrande har en överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas.

V1406-02679-49

Frågor om omhändertagandet inom ambulanssjukvård

Anmälaren ställer frågor om omhändertagandet av vän inom ambulanssjukvården.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chef på patientsäkerhetsenheten. Av yttrande framgår det att då det inte framkommit vilken relation som anmälaren och mannen

hade så kan inga direkta journaluppgifter lämnas ut. Sekretessprövning är gjord. Ansvarig svarar på de frågor som berörd SOS Alarm och hänvisar för övriga frågor till ambulanssjukvården och de företag som utförde ambulansresorna. Efter det att yttrande har översänts har en överenskommelse ingåtts om att ärendet avslutas.

V1406-02703-58

Brister i delgivning av information och tillsyn

Anhörig till avliden patient framför synpunkter på hur information delgivits vid pappans kontakt med sjukvården. Läkaren meddelade patient och anhöriga att inga åtgärder skulle vidtas vid försämring. Anmälaren ifrågasätter tillvägagångssättet. Hon har även synpunkter på brister i tillsyn under vårdtiden då pappan ramlade ur sängen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef, sektionschef och från vårdenhetschef som beklagar patientens och anhörigas upplevelse. Av yttrandena framgår att patienten hade en underliggande avancerad cancersjukdom med stor risk för akut försämring och att det därför var nödvändigt med en diskussion gällande vilka behandlingsåtgärder som var möjliga. Det påpekas även att dessa behandlingsbegränsningar endast gäller enstaka åtgärder och att annan möjlig behandling ges under vårdtiden. Det framgår även att berörd läkare inte arbetar på kliniken längre men att händelsen kommer att återkopplas till läkare på kliniken. Gällande brister i tillsyn beklagas att patienten ramlat på avdelningen. Av journalen framgår att patienten hade en ökad risk för fall och vårdpersonalen hade försökt minska risken genom olika åtgärder. Anmälares synpunkter kommer att förmedlas till avdelningspersonalen. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaren och avslutar ärendet.

V1406-02705-63

Bollas mellan vårdgivare

En kvinna framförde synpunkter på att hon bollas mellan olika vårdgivare, kvinnan önskar att få bli omhändertagen på ett och samma ställe.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren, information lämnad om anmälningsprocessen. Anmälaren ska skriva ut anmälningsblanketten från internet. Ärendet avslutas då ingen skriftlig anmälan inkommit.

V1406-02730-63

Bristande resultat efter operation

En kvinna känner sig felbehandlad i samband med en överviktsoperation.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte hörts av eller nåtts per telefon.

V1406-02755-57

Bristande kunskap hos ambulanspersonal

En kvinna kontaktade förvaltningen för sin strokesjukes mans räkning. Vid samtalet till SOS Alarm informerade kvinnan om att han tidigare haft en stroke och nu visade symtom på att få en ny. När ambulans kom till hemmet sade sjuksköterskan i ambulansen att det inte var någon brådska, tvärt emot vad kvinnan fått information

om. Kvinnan ifrågasätter om ambulanspersonalen är uppdaterade på den senaste forskningen gällande akut omhändertagande vid stroke.

Åtgärd: Yttrande inkom från ambulansöverläkaren som menade att det vid ambulanspersonalens undersökning inte framkom att det fanns risk för stroke och de medicinska riktlinjerna bifogades. Anmälaren är inte nöjd med svaret eftersom personalen bortsåg från hennes makes kraftiga yrsel. Hon är besviken över svaret och menar att förtroendet för ambulanssjukvården är borta. Ärendet avslutas.

V1406-02759-49

Sjabbel med remiss, svårt att få kontakt

Anmälare med långvarig smärta uppger att läkaren missade att skicka remiss om vidare undersökning och att det är svårt att få kontakt med honom.

Åtgärd: Yttrande har inhämtas från t f verksamhetschef som bedömt mannen med anledning av muskulärt spänningstillstånd. Han har genomgått omfattande neuroradiologiska undersökningar utan att någon förklaring hittats. Han har provat en rad smärtstillande utan effekt och har remitterats till specialiserad sjukgymnast som inte kunnat hjälpa honom. Mannen kommer eventuellt kunna få pröva viss specifik behandling och kommer att träffa läkare för bedömning av detta. Berörd läkare har skrivit intyg angående utökad tandvårdssubvention. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1406-02761-50

Bristande empati

En kvinna nekades sjukskrivning av husläkaren trots smärtor och trötthet. Kvinnan fick remiss till smärtcentrum där väntetiden var 6 månader. Kvinnan upplever att hon inte blir tagen på allvar. Hon sökte sig till annan vårdcentral där hon har blivit tagen på allvar, blivit sjukskriven och fått terapi.

Åtgärd: Handläggning pågår.

V1406-02762-63

Ingen ville hjälpa flicka med huvudvärk

En man upplever sig diskriminerad på grund av sitt ursprung. Mannen sökte vård för sin dotter som hade huvudvärk med påverkan på synen. Mannen hänvisades till olika vårdcentraler och specialistmottagningar utan att någon ville ta emot familjen och undersöka dottern.

Åtgärd: Information om anmälningsprocessen vid förvaltningen lämnas, anmälningsblanketter skickas enligt överenskommelse. Ärendet avslutas då skriftlig anmälan inte inkommit.

V1406-02764-52

Avgiftsfrågor

En kvinna blev remitterad till specialist då hon hade besvär med åderbräck och mycket ont i benet. Genomgick operation och fick betala ingreppet ur egen ficka då vårdgivaren ansåg att operationsindikationen var kosmetiskt inte medicinskt

indicerad. Anmälaren är dock av annan uppfattning då hennes smärtor försvann i och med operationen och därför har ingreppet utförts med medicinsk motivering.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Enheten har avtal med landstinget och kan behandla åderbräck på bekostad av landstinget under förutsättning att de är av sådan allvarlighetsgrad att de uppfyller de medicinska kriterier som landstinget fastställt. Vid besök på enheten upplystes kvinnan om att hon inte uppfyllde de krav som enheten har på sig för att få debitera landstinget för en behandling. Att hennes besvär förbättrades efter ingrepp förändrar inte den preoperativa bedömningen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1406-02767-59

Synpunkter på fel och försumlighet

En kvinna framför att hon anser att barnmorskan begick fel under hennes graviditet, nonchalerade hennes oro och försummade henne som patient. Det rör dokumentation, att inte lyssna på oroande faktorer och önskemål om åtgärder. Dessutom framförs slarv med papper och att sekretessbelagd information rörande andra patienter låg framme synligt i undersökningsrummet. Kvinnan kommer välja annan mottagning i framtiden och hoppas att anmälan leder till att patienterna tas på allvar framöver.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från Verksamhetschefen. Hon och ansvarig barnmorska beklagar det inträffade, det lidande och den sorg som anmälaren tillfogats. Vidare att dokumentation ska ske vid kontakt med mottagningen och att det är olyckligt att så inte har skett. Det framförs att ansvarig barnmorska har tagit oron på allvar och försökt att ge extra stöd samt att ansvarig läkare inte bedömt att situationen krävt specialistmödravård just då. Verksamhetschefen anför att sekretessen inte hanterats korrekt och att berörda tagit till sig anmälares synpunkter. Slutligen framförs att påminnelse om vikten av sekretess, regler för dokumentation och uppmärksamhet på patientens upplevelser kommer att förmedlas till alla inom organisationen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och godtar ursäkten. Däremot framför hon avslutningsvis att hon hade uppskattat om det funnits en konkret beskrivning av vilka förändringar som gjorts och hur verksamheten kontrollerade att det ledde till förbättring. Med detta sagt önskar anmälaren att ärendet avslutas.

V1406-02768-55

Lång väntetid i väntrum

En man hade en tid bokad hos en läkare på ett akutsjukhus och fick vänta mer än 30 minuter i väntrummet. Mannen frågade då receptionisten om han hade rätt att få den erlagda patientavgiften åter och fick till svar att han hade rätt till det. Ändå har mannen inte fått sina pengar tillbaka.

Åtgärd: Under ärendets gång har mannen meddelat att han fått patientavgifter återbetald. Ärendet avslutat.

V1406-02779-50

Nedläggning av bassäng

En kvinna med stort behov av bassängträning har synpunkter på att bassängen läggs ner. Hon har inte fått någon hänvisning till vart hon kan vända sig i framtiden.

Åtgärd: I yttrande från Hälso-och sjukvårdsförvaltningen framkommer att bassängen har nått sin tekniska livslängd och att när man nu renoverar sjukhuset finns inget behov av bassäng för den verksamhet som kommer att bedrivas. I nuläget finns inga planer på att bygga en ny bassäng. Patienterna hänvisas till andra bassänger i Norrort. I inhämtat yttrande från och i telefonsamtal med rehabiliteringen framkommer att hyreskontraktet är uppsagt då huset ska renoveras och de är erbjudna nya lokaler. De framför med tydlighet att behovet av en bassäng för träning är stort och att de inte medverkar till beslutet att riva bassängen. Ärendet avslutas vid förvaltningen.

V1406-02796-52 **Bemötande med mera**

En pappa till en flicka klagar över bristande bemötandet av en läkare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtas från berörd läkare. Vid bägge besöken har far och dotter kommit för sent. Pappan pratat oavbrutet om sin egen skada och om alla värdelösa läkare han varit hos. Han har inte låtit dottern komma till tals utan redogjort för alla hennes besvär och han har velat bestämma vad läkaren ska skriva i journalen. Enligt läkaren kommer man aldrig att kunna värdera flickans besvär med pappan närvarande. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1406-02799-50 **Komplikationer efter operation**

En man fick efter en förslitning en knäprotes. Efter det fick han en benlängdsskillnad på fem centimeter. Han haltar, har smärta i kroppen och svårt att böja knäet.

Åtgärd: I yttrande inhämtat från vården framkommer en stor förståelse för patientens besvikelse. Dock är det inget som gått snett i samband med operationen. Omständigheterna är komplicerade på grund av tidigare skador i benet. Vården har skrivit en remiss för en second opinion på annat akutsjukhus. Anmälaren framför till förvaltningen är han inte är nöjd med yttrandet. Han mår dåligt över situationen och vill bli omopererad. Han har dock fått besked efter second opinion att det inte finns något att göra. Mannen är mycket besviken och kommer att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas vid förvaltningen.

V1406-02807-58 **Nekats remiss och inte blivit lyssnad till**

En kvinna har synpunkter på att hennes son blivit nekad en remiss från en akutmottagning samt att en läkare bemött kvinnan och hennes son på ett otrevligt sätt och inte lyssnat.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionschefen på barnakutkliniken som beklagar att sjukhusets insatser uppfattats på detta sätt. Av yttrandet framgår att läkaren gjort en noggrann genomgång av tidigare sjukhistoria och undersökning av patienten. Bedömningen var att väsentliga utredningar redan genomförts, att inget nytillkommet av akut art kunnat konstateras, samt att remiss till specialistmottagning redan var skriven. Behandlande läkare skickade ändå ny remiss till en specialistmottagning på grund av patientens besvär. Patienten genomgick även en ultraljudsundersökning för att utesluta mer osannolika

diagnoser. Det framgår även att akutmottagningen inte är rätt instans för patientens kroniska besvär. Sektionschefen anser att kliniken uppfyllde sitt medicinska ansvar men tar till sig att familjen inte känt sig väl omhändertagen och menar att även om vidare utredning inte var medicinskt motiverat via akutkliniken så är det psykologiska omhändertagandet lika viktigt. 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.

V1406-02815-57

Otrevligt bemötande från röntgenpersonal

En kvinna (avliden) genomgick en magnetröntgenundersökning och en datortomografiundersökning på röntgenavdelning vid akutsjukhus. Mannen som hjälpte kvinnan tillrätta var stressad och irriterad. Kvinnan fick mycket brådskande byta om utan avskildhet och fick hårdhänt hjälp då hon skulle kliva av britsen efter undersökningarna.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som beklagade händelsen och berörd personal ursäktade sig för det bristfälliga bemötandet. Den aktuella dagen var trycket på verksamheten extremt hårt vilket kan vara en förklaring, men inte en ursäkt. Händelsen tas upp på gemensamt möte för att dra lärdom av händelsen. Ärendet avslutas.

V1406-02818-28

Missnöjd med tandbehandling

En kvinna har i vuxen ålder genomgått en tandreglering för två år sedan. Innan behandlingen påbörjades blev hon invaggad i att hon skulle bli så nöjd med slutresultatet. Nu är det två år sedan behandlingen avslutades och hon är inte nöjd med resultatet. Hon har en obehaglig känsla i munnen och hon anser att det vore bättre om alla hennes tänder istället togs bort. Efter att tandställningen avlägsnats har hon träffat två olika tandläkare som bedömer att behandlingen är korrekt utförd.

Åtgärd: Enligt överenskommelse skulle kvinnan återkomma efter hon varit på inbokad konsultation på Folk tandvården. Då hon senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1406-02819-34

Tillgänglighet

En anhörig till ung vuxen har synpunkter på att en uppföljning efter ett första samtal dröjer vi en psykiatrisk mottagning. Dottern blev kallad till ett första besök två gånger då det efter ett första samtal med en läkare hade försvunnit patientdata i samband med en datakrasch. Första besöket var i slutet av februari och ännu har dottern inte blivit kallad till någon uppföljning. Mottagningen har endast informerat om att man befinner sig i ett generationsbyte. Den anhörige anser att man måste kunna ge information om hur länge man måste vänta och det är särskilt viktigt då det är en ungdom som har sin första kontakt med vuxenpsykiatri.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från enhetschef framkommer det att det funnits påtagliga brister på flera nivåer bland annat informationsöverföring till ung vuxen samt till annan läkare. Ansvarig kommer att genomföra en riskanalys utifrån det inträffade i syfte att få samtliga medarbetare uppmärksamma på och aktivt

delaktiga i unga personers vård och kontakt med specialistpsykiatrin. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att familjen är nöjd med svaren och med att dottern fått en ny kontakt. Ärendet avslutat.

V1406-02824-58

Brister i läkemedelsbehandling, inte lyssnad till

En kvinna framför synpunkter på brister i läkemedelsbehandlingen samt att hon inte blivit lyssnad till i kontakten med sin husläkare på vårdcentralen. Läkaren önskar ändra på hennes medicinering med motiveringen att hon måste följa riktlinjerna. Anmälaren ifrågasätter tillvägagångssättet.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med reviderad skrivelse enligt överenskommelse avslutas ärendet i befintligt skick utan utredning hos förvaltningen.

V1406-02859-42

Nekades rehabilitering

Anhörig till kvinna framför att hon nekas rehabilitering efter stroke. Kvinnan skall vårdas i hemmet med utökade resurser. Anhörig menar att vårdplanen är orimlig.

Åtgärd: Under handläggningen framför anmälaren att kvinnan fått rehabilitering och vårdas nu vid ett korttidsboende. Önskar information om Inspektionen för vård och omsorg och Patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas.

V1406-02861-58

Uteblivet förväntat resultat av operation

En man framför synpunkter på resultatet av en ögonoperation på en specialistmottagning. Han har haft ett flertal kontakter med mottagningen utan att bli nöjd.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande ögonspecialist på mottagningen. Av yttrandet framgår att patienten laserbehandlat ögonen för flera år sedan. Kliniken informerar alltid patienterna att resultatet kan skilja sig från det planerade på grund av tidigare laserbehandling av ögonen. Detta var också vad som hände i patientens fall. Behandlande ögonspecialist har träffat och undersökt patienten ett flertal gånger efter operationen, han har även konsulterat kollegor och kommit fram till att operation inte är ett alternativ. Man råder patienten att korrigera synen med glasögon. Om patienten ändå önskar operation ingår denna typ av operation inte i landstingets avtal med kliniken, patienten får då betala kostnaden. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att han inte är överens med läkarens beskrivning av händelseförloppet samt att han önskar driva ärendet vidare i annan instans. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1406-02869-52

Komplikationer efter ingrepp

En kvinna har synpunkter på en misslyckad näsoperation.

Åtgärd: Då anmälaren inte hörts av avslutas ärendet.

V1406-02882-54

Lång väntan på provsvar

En kvinna fick löfte om att hennes provsvar skulle skickas till henne från en specialistmottagning vid ett sjukhus inom cirka fyra veckor. Kvinnan väntade oroligt på svaret, som kom först efter åtta veckor. Mottagningen förklarade att detta berodde på brist på specialister. Kvinnan vill att problemet ska komma till sjukhusledningens kännedom.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Handläggning pågår.

V1406-02903-52

Bristande vård och bemötande

En kvinna har synpunkter på behandlingen och det bristande bemötande som hon fick när hon skulle genomgå en undersökning.

Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit inom avtalad tid avslutas ärendet.

V1406-02939-58

Allvarliga komplikationer i samband med undersökn.

En kvinna framför att hon blivit skadad vid en tarmundersökning på ett sjukhus. Vid undersökningen perforerades tarmen och blödningar uppstod. Anmälaren är rädd och mår dåligt efter händelsen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och från medicinskt ansvarig på kliniken som beklagar händelsen. Av yttrandet framgår att man vid undersökningen tagit bort några svulster vilket resulterade i perforation på tarmen. Detta är en känd risk vid denna typ av undersökning och fallet har handlagts enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Man anser dock att patienten inte blivit tillräckligt informerad om risker i samband med undersökningen och ärendet är rapporterat som en avvikelse. Det har även bidragit till en översyn och eventuell justering av den skriftliga informationen som skickas till patienter vid planerade undersökningar av denna typ. 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.

V1406-02940-58

Felaktig diagnos, brister i vårdansvar

Föräldrar framför synpunkter på felaktig diagnos samt brister i vårdansvar vid flertal kontakter med barnsjukvården. Sonen som är knappt ett år gammal besvärades av kräkningar, magsmärter samt utebliven avföring. Vid kontakt med sjukvårdsrådgivningen blir de hänvisade till barnakutmottagning, trots detta blir familjen hänvisade från barnakutmottagningen till närakuten. Efter behandling på närakuten blir de skickade till barnakuten igen. Där får de ingen hjälp utan går hem med sonen och söker vård hos husläkare dagen efter, de hänvisar åter till akutmottagning. Väl på akutmottagningen blir de återigen hänvisade till närakuten, där är det många patienter och de får åter vänta, de bestämmer sig för att söka på annan barnakut. Där blir sonen undersökt av läkare och remitteras till barnakutmottagningen på första sjukhuset, där han opereras efter 12 timmar.

Anmälarna ifrågasätter bedömningen av sonens tillstånd samt brister i kommunikationen och samarbetet mellan barnakut och närakut.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på barnakutkliniken som ber om ursäkt för handläggningen. Av yttrandet framgår att patienten helt enligt riktlinjer och utifrån allmäntillstånd blivit hänvisad till närakuten från barnakuten vid första besöket. Vid det andra besöket, dagen efter, så borde patienten inte blivit hänvisad till närakuten utan fått stanna kvar på barnakutmottagningen för att bli undersökt av läkare. Föräldrarna har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att de accepterat svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1406-02941-57

Bristande tillgänglighet i telefon

En flerfunktionshindrad man har stort behov av hjälpmedel och hade kontakt med arbetsterapeut i primärvården. Han hade stora svårigheter att komma fram på telefon, telefontiderna var korta och han blev inte kontaktad då han lämnade telefonmeddelanden.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och enhetschef på mottagningen. Telefonisystemet ändrades under året för att förenkla och förbättra för patienter som söker arbetsterapeut. Rutinen är att samma dag kontakta de som lämnat röstmeddelande vilket kan fallera om vederbörande blir sjuk. 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.

V1406-02945-58

Brister i samarbete/kommunikation med barnakut

Föräldrar framför synpunkter på brister i samarbetet och kommunikationen mellan närakut och barnakut på ett sjukhus. Sonen som är knappt ett år gammal besvärades av kräkningar, magsmärtor samt utebliven avföring. Vid kontakt med sjukvårdsrådgivningen blir de ombedda att söka barnakutmottagning, trots detta blir familjen hänvisade från barnakutmottagningen till närakuten. Efter behandling på närakuten blir de skickade till barnakuten igen, där får de ingen hjälp utan går hem med sonen. Föräldrarna hade uppfattat av personal på närakuten att de skulle få hjälp på barnakutmottagningen, vilket de inte fick. Anmälarna ifrågasätter kommunikationen och samarbetet mellan barnakut och närakut.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef och från behandlande läkare på närakuten som bägge beklagar händelsen och föräldrarnas oro. Av yttrandet framgår att patienten, efter väntetid på grund av stort patientinflöde, bedömdes av läkare på närakuten. Då patientens tillstånd inte förbättrades efter behandling så remitterades patienten vidare till barnakutmottagningen på sjukhuset för fortsatt vård och behandling. Det framgår även att remiss medföljde till barnakuten samt att personal på barnakuten har tillgång till upprättad journalanteckning från närakuten. Slutligen framförs att närakuten inte haft möjlighet att handlägga ärendet på annat sätt. Föräldrarna har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att de accepterat svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1406-02949-49

Felaktiga uppgifter i remiss

Enligt anmälaren har läkaren skrivit in felaktiga uppgifter i en remiss.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef som vid genomläsning av journal inte har funnit skäl att ifrågasätta det medicinska innehållet i remissen men håller med anmälaren om att formuleringen i remissdelens slut är olyckligt vald. Ansvarig vill för vårdcentralens del beklaga att kvinnan upplever sig respektlös bemött och ber om ursäkt för det. Av kompletterande yttrande framgår att man på vårdcentralen inte har juridisk rätt att makulera journal/remissinnehåll utan anmälaren får vända sig till Inspektionen för vård och omsorg med den frågeställningen. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1406-02992-50

Oklar diagnos

En kvinna har under flera år sökt vård utan resultat. Hon har sökt akutsjukhus via ambulans och hon har sökt husläkare. Kvinnan sökte sig utomlands för utredning. Materialet tog hon med sig till vården för bedömning. Vården slarvade bort materialet innan bedömningen gjordes. Anmälaren vill påpeka de bristande resurserna.

Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Då anmälaren inte inkommit med skrivelse som utlovats avslutas ärendet i befintligt skick.

V1406-03011-52

Bristande bemötande med mera

En kvinna sökte på en vårdcentral då hon hade andningsbesvär. Prover togs och kvinnan fick recept på läkemedel. Tiden gick och kvinnan trodde att allt var i sin ordning då vården inte hörde av sig. När hon fyra månader senare träffade en ny läkare då hennes förra hade slutat fick hon reda på att hon led av en lungsjukdom i framskridit stadium vilket chockade kvinnan. Hon önskar hjälp med att optimera sin hälsa samt en samtalskontakt med kännedom om hennes sjukdom.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar tillbaka till vårdcentralen. Anmälaren är välkommen åter vid behov. Då anmälaren inte hörts av ytterligare avslutas ärendet.

V1406-03012-28

Garanti gällande tandprotes

En kvinna har fått en tandprotes under år 2012 som hon inte kan använda. Hon har blivit erbjuden en ny tandprotes, men då kommer hon att få betala 9 000 kronor. Kvinnan anser inte att hon ska behöva betala då hon redan har betalat 14 000 kronor.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren har hon informeras om att det inte finns några garantier på proteser men att man kan kontakta klinikchefen och diskutera frågan. Ärendet avslutat då anmälaren själv önskar ta kontakt med berörd klinikchef.

V1406-03024-57
Missad diagnos vid cancer

En kvinna kontaktar förvaltningen för sin avlidna mammas räkning. Mamman gick på täta besök på vårdcentralen, men kvinnans cancersjukdom upptäcktes inte och hon avled.

Åtgärd: Då anmälaren fått besked om att utredning genomförs av Inspektionen för vård och omsorg avslutas ärendet i befintligt skick på förvaltningen.

V1406-03046-58
Brister i tillgänglighet i förlossningsvården

En kvinna framför klagomål på att hon inte fått plats på utlovad förlossningsklinik och blivit hänvisad till annat län i taxi. Sonen föddes i taxin. Anmälaren anser att sjukvården satt hennes och hennes son liv i fara.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på kliniken som beklagar att anmälaren blev drabbad och tackar för anmälares skrivelse. Av yttrandet framgår att kvinnan blivit undersökt på sjukhuset enligt gällande rutiner samt att hon bedömdes kunna åka taxi till ett annat sjukhus för att föda sitt barn. Denna bedömning var felaktig. Vid tillfället var det fullt på klinikerna i Stockholm. Verksamhetschefen har varit i kontakt med anmälaren samt väninna till anmälaren men det har varit svårt att kommunicera på grund av språkförbistring. Av yttrandet framgår även att kliniken under två sommarmånader inte behövt skicka någon mer patient utanför länet för att föda barn. 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.

V1406-03072-50
Felaktig information på hemsida

En kvinna sökte sig till sin vårdcentral på den öppna mottagning som vårdcentralen annonserade på sin hemsida. När hon kom dit var den öppna mottagningen stängd för sommaren, vilket inte framkommit på hemsidan. När hon påtalade detta för vårdcentralen fick hon till svar att hemsidan inte var uppdaterad. Kvinnan kan inte acceptera detta och kommer att söka sig till en annan vårdcentral framöver.

Åtgärd: Ärendet avslutas utan handläggning då förvaltningen inte kommit i kontakt med anmälaren trots kontaktuppsättningar.

V1406-03078-52
Bristande behandling

En man anser att psykiatri inte tagit sitt ansvar avseende hans hustrus behandling och uppföljning av hennes medicinordination.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare som anser att då anmälan så gott som enbart berör kritik av medicinska bedömningar och åtgärder, vilket anmälaren önskar utredning av, torde Inspektionen för vård och omsorg vara rätt

instans för anmälan. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han önskar få ärendet överfört till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutat.

V1406-03089-57

Lång väntan på akutmottagning

En man fördes med ambulans till akutmottagning med anledning av kraftiga bröstsmärtor. På akutmottagningen blev mannen liggande i fem timmar utan att få kontakt med läkare. När läkaren kom konstaterades hjärtinfarkt. Mannen är arg över den långa väntetiden.

Åtgärd: Svar inkom från verksamhetschef på akutmottagningen som beklagade att yttrandet dröjde. Hon beskrev att det prov på hjärtfunktionen som togs i ambulansen var invändningsfritt vilket ledde till en väntetid på akutmottagningen för bedömning inför omhändertagande. Denna kväll var det ovanligt många som sökte sig till mottagningen och många patienter som gick före anmälaren då de hade livshotande tillstånd. Vid försämring fick anmälaren omedelbart kontakt med hjärtläkaren och behandling påbörjades. Anmälaren önskar avsluta ärendet med en bifogad skrivelse.

V1406-03099-50

Bristande dialog

En kvinna besökte sin vårdcentral. När hon berättat det mest akuta, ville hon tala om två andra krämpor. Läkaren hänvisade bryskt till ordinarie husläkare. Kvinnan önskade även en remiss. Läkaren menade att hon inte behövde remiss. Hon kunde vända sig direkt till specialisten. Kvinnan informerade då om att det blir billigare för henne med remiss, vilket läkaren inte trodde på. Kvinnan fick ett recept på läkemedel med sig, men ingen information.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon får information om att vid öppenvårdsbesök kan läkaren endast tala om den åkomman som är akut. Andra åkommor får man som patient boka en tid med sin ordinarie husläkare om. Anmälaren tycker det är en bra förklaring men hade önskat den från läkaren. Anmälaren har sicktat ett e-postmeddelande till mottagningen med sina synpunkter och önskar återkomma till förvaltningen om hon inte får svar. Då anmälaren efter tre månader inte hörts av avslutas ärendet.

V1407-03159-59

Feldiagnostiserad, kräver ersättning & upprättelse

En kvinna anmäler att hon feldiagnostiserats vilket orsakat stort lidande och komplikationer för pågående sjukdom, behandling och ekonomi. Hon framför att hon inte togs på allvar och att hon behandlats med antibiotika och cortison i onödan utifrån den felaktiga diagnosen. Kvinnan har fortfarande sviter efter att bland annat ha kliat sönder sig och hon vill ha ersättning och upprättelse.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens (PaN) uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och patientförsäkringen (LÖF). Skickar blanketter rörande LÖF och enligt önskemål översändes skrivelsen till IVO.

V1407-03160-52 **Brister i läkemedelsdelningen**

En man anmäler för sin svärmors räkning att det blivit fel vid fyra tillfällen med medicindelningen.

Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan och fullmakt inkommit trots att anmälningsblanketter har skickats till anmälaren avslutas ärendet.

V1407-03161-49 **Följde inte anmälarens önskemål**

Anmälaren besökte hörselmottagning. Han uttryckte tydligt att han önskade låna hörapparater ur landstingets upphandlade sortiment. Ändå visade det sig att audionomen låtit anmälaren bli ägare av apparaterna, vilket leder till kostnader för honom vid eventuella reparationer och att mottagningen låtit rekvisition till landstinget utgöra betalningsunderlag för apparaterna. Anmälaren lämnade mottagningen utan vetskap om denna transaktion. Han hade inte betalat för apparaterna. Däremot hade han betalat 600 kronor som kostnad för att få låna apparaterna av landstinget.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har dock inte återkommit med skrivelse. Ärendet avslutas.

V1407-03163-58 **Brister i utredning, nekad remiss**

En mamma framför att läkare på vårdcentralen inte tillräckligt utrett sonens besvär med eksem och astma. Läkaren har inte heller velat skriva remiss till allergimottagning.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen som informerar att hon gått igenom de journalanteckningar som förts, de remisser som utfärdats samt de prover som tagits via vårdcentralen. Hon har även talat med en av de berörda läkarna. Av yttrandet framgår att hon anser att de som varit engagerade i vården har tagit patientens besvär på allvar och har gjort riktiga bedömningar i ärendet. Gällande remiss som inte skrevs till en allergimottagning var bedömningen dels att patienten redan träffat en specialist dels att det var nödvändigt med extra provtagning innan remiss eventuellt utfärdas. Det framkommer även att tydlig information givits enligt journalanteckningarna men att verksamhetschefen förstår av anmälan att det uppfattats annorlunda vilket hon beklagar. De berörda läkare som ännu inte tagit del av anmälan kommer att få göra det när de är åter i tjänst. 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.

V1407-03220-34 **Ingen behandling**

En man har synpunkter på att han blev avvisad från en beroendeakut av en läkare trots att han hade en abstinens. Han mår mycket dåligt så han hamnade så småningom inom den psykiatriska vården. Mannen anser att läkaren vid beroendeakuten gjorde tjänstefel och utsatte honom för fara. Läkaren hade också ett mycket otrevligt bemötande. Han önskar ersättning.

Åtgärd: Mannen har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Han får hjälp av förvaltningen att skriva en anmälan till patientnämnden men har, trots uppmaning, inte återkommit med en påskriven anmälan. Ärendet avslutas.

V1407-03231-59

Kritiserar bemötande och omhändertagande

En kvinna framför att hon blivit felbehandlad i samband med en abort. Hon beskriver felaktiga instruktioner, otrevligt bemötande och bristande respekt och omhändertagande. Kvinnan fick inte heller någon återbesökstid som utlovats efter två veckor. När detta påtalas erbjuds en tid efter åtta veckor. Kvinnan har mått mycket dåligt av händelserna och situationen.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från den gynekolog anmälaren träffade vid mottagningen. Hon framför att hon läst skrivelsen och journaler samt att hon inte uppfattade att anmälaren mådde dåligt vid tillfället. Vidare har hon sökt anmälaren vid flera tillfällen utan att få kontakt och då istället skrivit ett brev där hon beklagar bemötandet och omhändertagandet. Slutligen anges att hon kommer att gå igenom hur abortpatienter hanteras för att se om förbättringar kan göras. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför därefter inget ytterligares. Ärendet avslutas.

V1407-03235-28

Synpunkter på vården

En man har synpunkter på den tandreglering som utförts efter en käkkirurgisk operation. Han anser att tandregleringsbehandling utfördes i onödan och att hans bett var bättre innan korrigeringen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folk tandvårdens Vd och från klinikchef. Deras bedömning är att mannen har behandlats enligt vetenskap och beprövad erfarenhet samt att ansvarig behandlare till fullo försökt följa mannens önskemål. Detta har inneburit att man efter 1 års behandling ändrade behandlingsstrategi. Kvarstående instabilitet kan man överväga att utföra en försiktig inslipning för att förbättra kontaktsituationen. Efter det att yttrande har inhämtats har mannen meddelat att han fått svar på sina frågor och att han kommer att gå på uppföljande kontroller. Ärendet avslutat.

V1407-03247-28

Allergiframkallande kost på mottagning

En kvinna som tillsammans med sin sambo uppsökte akutmottagningen fick allergikänning när de satt i väntrummet. I det lilla väntrummet finns en automat med varor att köpa. En av varorna är nötter, vilket troligtvis var orsaken till hennes kliande ögon och hals, då ett flertal personer i väntrummet satt och åt ur dessa nötpåsar. Som nöfallergiker vill hon framföra olämpligheten i att sälja påsar med nötter på ett akutsjukhus. Det är ju inte meningen att man själv ska bli sjuk då man följer med en anhörig till sjukhus.

Åtgärd: Yttrande har inhämtas från bitr.vårdenhetschef som även varit i telefonkontakt med anmälaren och tackat för att hon uppmärksammat problemet. När ärendet kom togs genast en kontakt med företaget som äger varuautomaterna

och man har bett att de inte ska fylla på med påsar med nötblandning. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1407-03277-58 **Komplikationer efter injektionsbehandling**

En kvinna framför att hon kontaktade sin husläkare på grund av smärtor i ena knäet. Hon blev ordinerad antiinflammatorisk medicin samt knäskydd. Då hon inte förbättrades i sitt tillstånd sökte hon åter hjälp hos husläkaren, som gav henne en behandling med injektion i knäet. Detta har nu resulterat i större smärtor, rodnad och svullnad samt en inkapslad inflammation. Anmälaren önskar en utredning om vad som gick fel vid behandlingen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef och från behandlande läkare på mottagningen. Av yttrandet framgår att patientens besvär initialt bedömdes bero på överbelastning. Då patienten återkom till läkaren gjordes en ny undersökning och det noterades en nytillkommen svullnad av den ena slemsäcken i knäet. Läkaren gjorde då bedömningen att en kortisoninjektion skulle hjälpa, inget avvikande hände vid behandlingstillfället. Patienten återkom en andra gång på grund av försämring och remitterades då till ortoped för förklaring av den kraftiga reaktionen efter injektionsbehandlingen. Enligt läkaren fick hon inget klart svar på detta även om anmälaren skriver att ortoped bedömt hennes tillstånd i knäet som allvarligt och att han sett sådana reaktioner tidigare. Behandlande läkare menar att med facit i hand hade det kanske varit bättre att återremittera patienten till sjukgymnast för fortsatt rehabilitering. Hon framför också att hon behandlat många patienter med kortisoninjektioner men aldrig sett en sådan reaktion tidigare och kommer fortsättningsvis vara mer återhållsam med denna behandling. 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.

V1407-03280-28 **Dåligt bemötande på vårdcentral**

En kvinna är missnöjd med bemötandet på vårdcentral hon besökte.

Åtgärd: Anmälaren informerad om att hon behöver inkomma med kompletterande uppgifter om hon önskar framföra sina synpunkter till vårdgivaren. Då on senare inta avhört avslutas ärendet.

V1407-03284-49 **Missad fraktur på grund av brist i undersökning**

Anmälaren skadade foten. Hon uppsökte primärvården, genomgick röntgenundersökning. Problem kvarstod. Kvinnan ville bli undersökt med magnetröntgen. Men läkaren ville inte remittera till sådan utan förordade träning. Senare visade magnetröntgen som annan läkare remitterade till att det fanns fraktur i foten.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från t f verksamhetschef och från berörd läkare som inte finner något anmärkningsvärt i omhändertagandet. När läkaren träffade kvinnan var hon redan remitterad till ortopedspecialist för smärtan i foten. Slätröntgen var utan anmärkning och allvarliga skelettskador var uteslutna. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon önskar få ärendet överfört till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutats.

V1407-03285-58 **Betalt för mycket i patientavgift**

En man framför att han betalt för mycket i patientavgift på ett sjukhus. Mannen sökte vård på vårdcentralen på grund av problem med ett finger. Dagen efter röntgades fingret och han fick därefter besked av husläkaren (per telefon) att han hade en fraktur och att han skulle söka akut vård på ett sjukhus. Han frågade läkaren om han behövde en remiss men det var enligt uppgift inte nödvändigt. På akutmottagningen fick han betala 400 kronor för besöket men enligt personalen i kassan så hade det varit avgiftsbefriat om han hade blivit remitterad och därmed var det vårdcentralen som skulle stå för kostnaden. Vårdcentralen menar att det är sjukhuset som ska fakturera vårdcentralen. Anmälaren har varit i kontakt med patientkontoret på sjukhuset som menar att det inte handlar om direkthänvisning och att patienten därför inte kan få tillbaka den betalda patientavgiften.

Åtgärd: Svar har inkommit från handläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Av yttrandet framgår att besöket på akutmottagningen inte kan räknas som direkthänvisning då patienten inte åkte direkt från vårdgivaren till akutmottagningen. Ett telefonsamtal kan inte likställas med besök och därför är kriterierna för direkthänvisning inte uppfyllda. Om läkaren på vårdcentralen hade skickat en akutremiss till röntgenmottagningen med information att skicka patienten vidare till akuten vid förekommande fraktur, alternativt om vårdcentralen hade haft tillgång till egen röntgen och kunnat hänvisa patienten vidare i direkt anslutning till besöket på vårdcentralen hade patientavgift inte tagits ut på akutmottagningen. Detta hade dock förutsatt att patienten åkte direkt från mottagningen till akuten och att patienten kunnat uppvisa besökskvitto som styrkte att det rörde sig om ett sammanhållet besök. 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.

V1407-03286-62 **Otrevligt bemötande på vårdcentral**

En kvinna har synpunkter på bemötandet hon fått av personal på en vårdcentral de gånger hon ringt för rådgivning och tidsbokning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren efter en tid inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet.

V1407-03291-28 **Synpunkter på resultat av käkoperation**

En man har genomgått en stor käkoperation. Mannen anser inte att besvären har blivit bättre efter käkoperationen, utan snarare värre. Idag har han ingen kontakt vid kindtänderna utan endast i fronten, vilket gör det svårt att tugga föda.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från övertandläkare. Kombinationsbehandlingar i käk-korrigerande syfte är såväl omfattande i tid samt involverar både specialister i tandreglering och i käkkirurgi. Normal tidsåtgång är cirka 2 år. I flertalet fall föreligger normalt en tillvänjningsperiod till de nya förhållandena avseende käkrelation och ihopbitningsläge om cirka 3-9 månader. Mannen har precis avslutat den slutgiltiga tandreglerings fasen och de farhågor och frågeställningar som han

har är relativt vanliga hos denna patientgrupp. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han nu fått svar på sina frågor och att ärendet kan avslutas.

V1407-03300-28 **Misslyckad operation**

En kvinna fick stora skador på urinblåsan efter en livmodersoperation. Hon har fått information om att de eventuellt kommer att försöka operera den uppkomna skadan, men troligtvis kommer den att kvarstå.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag, Inspektionen för vård och omsorg samt om patientförsäkringen. Hon skulle eventuellt inkomma med synpunkter på nonchalant bemötande. Då hon senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1407-03301-58 **Brister i sjukskrivning vid sorg**

En mamma framför synpunkter på brister i intygshanteringen och bemötandet vid sonens besök på vårdcentralen för sjukskrivning i samband med anhörigs död.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen som beklagar bristerna i kontinuitet, bemötande och tillgänglighet som patienten upplevt. Av yttrandet framgår att verksamhetschefen granskat journalanteckningar från de olika besöken men att alla berörda i personalgruppen inte kunnat nås. Hon beklagar att det inte fungerat med sjukskrivningsprocessen och informerar att långvarig sjukskrivning vid sorg riskerar att försämra prognosen hos yngre personer enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Sorg är dock väldigt individuellt och verksamhetschefen beklagar åter att möten och handläggning inte upplevdes bra. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon accepterat svaret. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1407-03312-28 **Synpunkter på vårdcentral**

En man undrar hur man kan klaga på vårdcentralen.

Åtgärd: Då anmälaren trots uppmaning att ta kontakt med förvaltningen för kompletterande uppgifter inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1407-03332-49 **Inga reaktioner på remiss från vårdgivarens sida**

Enligt anmälaren har mottagare av remiss förhållit sig helt passiv i hanteringen av remissen. Ingen kallelse har skett, inget svar har givits.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Enheten hade inför sommaren skickat brev till samtliga husläkarmottagningar i kommunen där man meddelade att man för tillfället hade bristfällig bemanning av arbetsterapeuter. Man uppmanade att läkarna skulle uppge om remissen var brådskande, då man skulle prioritera dessa under sommaren. I den remiss som gällde kvinnan framgick inget som gick att tyda att remissen var brådskande, varför den inte prioriterades. Av

ärendet har man lärt sig att man måste bli bättre på att informera patienterna som kommit via remiss, inte bara läkarna som skriver remissen om den beräknade väntetiden förväntas bli längre än vanligt. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att ärendet kan avslutas.

V1407-03343-58

Brister i vård efter förlossning

En kvinna framför att det brustit i vården efter förlossningen på ett sjukhus. Hon fick byta rum ett flertal gånger och fick bristfällig information gällande sitt tillstånd.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på kvinnokliniken som framför att hon kontaktat anmälaren per telefon och att anmälaren var nöjd med samtalet. Handläggare på förvaltningen har kontaktat anmälaren i ärendet och hon var nöjd med kontakten med verksamhetschefen men hade önskat att de tankar och visioner som verksamhetschefen delgav henne hade funnits på plats vid hennes kontakt med vården. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1407-03355-54

Fel diagnos och nekad vård

En kvinna fick felaktig diagnos och nekades undersökning av en läkare vid en vårdcentral.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från distriktsläkare. Då kvinnan sökte vård för första gången på berörd enhet träffade hon läkare som under besöket kontaktade sin handledare för sambedömning av kvinnan. Handledande läkare träffade kvinnan vid besök påföljande vecka och anamnesen och presentation av symtomen resulterade i att diagnos ställdes. Kvinnan remitterades till specialistenhet för fortsatt utredning/omhändertagande. Syftet med remitteringen och den orosanmälan som gjorts var att kunna hjälpa kvinnan på bästa sätt. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som har översänts till vårdgivaren. Ärendet avslutat.

V1407-03372-28

Misspyrdande ärr

En kvinna fick blindtarmen bortopererad för två år sedan. Nu undrar hon om det går att åtgärda det misspyrdande ärr hon fått efter ingreppet.

Åtgärd: Anmälaren informerad om att det måste vara medicinskt motiverat för att få ärrkorrigering på landstingets bekostnad.

V1407-03391-54

Läkare ställde privata frågor

En kvinna har synpunkter på att en läkare som hon aldrig hade träffat vid en specialistklinik vid ett sjukhus ställde privata frågor till henne.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från berörd överläkare. För att kunna erbjuda kvinnan en tid till mottagningen, en tid som skulle bero på hennes grad av hudbesvär och för att få en mer tydlig bild av hennes på remissen uppgivna besvär ringde överläkaren upp henne. Kvinnan avböjde då konsultation på

mottagningen. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon är nöjd med svaret eftersom det bekräftar att hennes uppgifter i anmälan stämmer och att hon har fått en ursäkt. Ärendet avslutat.

V1407-03397-44 **Synpunkter på vård**

En kvinna kontaktar med synpunkter på en utdragen utredningsprocess i primärvården där hon själv i hög utsträckning fått agera för att föra processen framåt. Först efter fyra månader kunde en adekvat medicinering inledas.

Åtgärd: Yttrande gavs av chefläkare, enhetschef samt distriktsläkare. Av yttrandet framgår att verksamheten haft problem med läkartjänster och att detta påverkat omhändertagandet av patienterna. Förlängda utredningstider och dålig kontinuitet var en del av problematiken. Anmälaren skrev en kommentar att tillföra slutskrivelsen till vården och avslutade därmed ärendet vid nämnden.

V1407-03404-58 **Inte kvalificerad att göra medicinsk bedömning**

En man framför att han både ringt och varit på sin vårdcentral på grund av astmatiska problem. Han ifrågasätter att det är en medicinsk sekreterare som tar emot patienterna och gör en bedömning om de ska få träffa läkare. Han har även synpunkter på tillgängligheten.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt från sjuksköterska på mottagningen som bägge beklagar bristerna i tillgänglighet som berodde på neddragen bemanning på mottagningen i och med sommarssemestrar. Mottagningen kommer att tillse att liknande händelser inte uppstår igen. Av yttrandet från verksamhetschefen framgår att telefonväxeln är bemannad av en sjuksköterska och att det även är en sjuksköterska som är ansvarig för bevakningen av Mina vårdkontakter. I kassan och receptionen görs ingen medicinsk bedömning, de flesta som söker för akuta åkommor får oftast tider, i tveksamma fall samråder kassapersonalen (undersköterskor) med sjuksköterskor eller läkare. Av yttrandet från sjuksköterska framgår att hon varit ensam sjuksköterska på mottagningen flera dagar i veckan under sommaren. Detta i kombination med hög arbetsbelastning har resulterat i att anmälares meddelande i Mina vårdkontakter inte behandlats som det borde. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, hörts av och meddelat att han inte önskar gå vidare i ärendet. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1407-03406-58 **Missad diagnos**

En kvinna framför att hon sökt vård ett flertal gånger på ett sjukhus på grund av magsmärtor. Ett flertal utredningar och undersökningar har gjorts utan att rätt diagnos har ställts. Kvinnan är nu opererad och symptomfri. Anmälaren ifrågasätter varför den undersökning som kunde påvisat hennes bråck inte gjordes.

Åtgärd: Svar har inkommit från klinikchefen för kirurgkliniken på sjukhuset. Av yttrandet framgår att patienten varit aktuell på kliniken endast vid ett fåtal tillfällen, samt att hon erbjudits undersökning men tackat nej med hänvisning till rädsla för trånga utrymmen. Det framgår även att patientens bråck var av en ovanlig typ och svår att diagnosticera, således var det inte säkert att man funnit orsaken vid

efterfrågad undersökning. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inkommit med synpunkter för kännedom som bifogas avslutsskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutas.

V1407-03412-58

Felaktig diagnos, önskar pengar tillbaka

En kvinna framför att läkaren på en akutmottagning på ett sjukhus ställt fel diagnos. Detta resulterade i att kvinnan hämtat ut läkemedel hon inte behöver.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare på kirurg- och urologkliniken. Av yttrandet framgår att patientens besvär bedömdes härröra från en hemorrojd och patienten fick recept på en salva att använda. Vid uppföljning visade det sig att diagnosen var fel och att patienten hade ett bråck som kommer att opereras. Behandlingen med salva var ofarlig men helt onödig. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon önskar att ärendet avslutas.

V1407-03419-62

Måste avvakta med behandling

En kvinna är missnöjd med att hennes dotter, som hon anser behöver tandreglering, har fått beskedet att problemen bara är estetiska och att man ska avvakta med tandreglering.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefen vid tandvårdskliniken som framför att någon remiss till tandregleringsspecialist inte varit aktuell, då de små bettavvikelser som flickan har oftast rättar till sig när käken växer. Flickan uppfyller därmed inte kriterierna för kostnadsfri tandreglering. Då modern känner oro för flickans bett kommer flickan att kallas för en extra bettkontroll inom kort. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1407-03428-58

Får inte recept på läkemedel

En kvinna framför att hon inte fått förnyat recept på läkemedel på en psykiatrisk mottagning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har själv tagit kontakt med mottagningen och inte hörts av efter detta. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1407-03430-58

Brister i behandling och personals agerande

En kvinna framför att hon upplevt behandlingen hos tandläkare som en attack mot henne och att tandsköterskans beteende var avvikande. Hon framför även att röntgenbilden som togs var omöjlig att använda för diagnostik och att hon fått bedövningsvätska i svalget vid behandlingen.

Åtgärd: Svar har inkommit från folktandvårdschef och klinikchef som beklagar patientens upplevelse. Av yttrandena framgår att röntgenbilden var av hög kvalitet och att diagnosen var rätt ställd. Patienten fick, vid besöket, information om att bedövningsvätskan inte var farlig. Enligt patientjournalen var patienten nöjd med

besöket vid tillfället. Anmälaren inkom, efter att ha tagit del av yttrandet, med synpunkter där hon framförde att hon stod fast vid sin åsikt att hon attackerats och att hennes integritet kränktes. Då ytterligare skriftväxling inte ansågs tillföra något i ärendet bifogades synpunkterna, enligt överenskommelse med anmälaren, till avslutsskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutades hos förvaltningen.

V1407-03431-62
Kränkande bemötande

En kvinna har synpunkter på att hon utsatts för kränkande bemötande vid en psykiatrisk klinik.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och enhetschef vid kliniken, som skriver att det inträffade är helt oacceptabelt och beklagar den händelse som patienten varit utsatt för. En avvikelserapport är upprättad, man har vidtalat berörd personal och nya rutiner har upprättats. Man hoppas på så sätt att liknande incidenter inte ska hända igen. Man har även vidtagit åtgärder i det enskilda fallet. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1407-03433-44
Bristande bemötande

En kvinna som sökt kontakt med specialistsjukhus som sedan brustit i att ta kontakt med patienten. Då kvinnan på eget initiativ åter sökte vård blev hon opererad dagen efter. Hon går nu på regelbundna kontroller.

Åtgärd: Yttrandet har inhämtats från verksamhetschef, klinikchef och från överläkare. Anmälares skrivelse beskriver tydligt att rutinerna för att bevaka inkommande meddelanden via Mina vårdkontakter inte fungerat vid aktuellt tillfälle. Anledningen är förmodligen att man haft flera vakanser i sekreterargruppen sedan en längre tid. Man kommer att ytterligare säkra upp detta ansvarsområde. Vidare gavs förklaring till att de åtgärder som vidtogs var adekvata för situationen. Patientens sjukdom hade följts upp under ett år och någon förebyggande behandling för eventuella komplikationer var inte aktuell i sammanhanget. Remiss för uppföljning av ögontryck hade skickats till inremitterande läkare. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutas.

V1407-03434-30
Får inte tandställning

En kille uppger att han inte får tandställning trots att han har ständig tandvärk och tandläkaren förstår hans problem samt uppger att han behöver tandreglering.

Åtgärd: I yttrande från tandvården anges att klinikchefen har kommit fram till att anmälares trångställning inte bedöms vara ett bettfel som faller inom ramen för den kostnadsfria barn- och ungdomstandvården. Klinikchefen erbjuder anmälaren en tid för konsultation av urvalsodontist för att få dennes utlåtande. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet angett att han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1407-03436-58
Felaktig diagnos, brister i bemötandet

En kvinna framför att hon fått ett felaktigt cancerbesked av personal på en specialistmottagning på ett sjukhus. Personal ringde upp henne för att bekräfta en operationstid för att operera in en injektionsport. Hon har även synpunkter på brister i bemötandet samt att hon fått komplikationer i form av smärtor efter punktion av en lymfkörtel.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef, överläkare och specialistläkare på kliniken som alla beklagar patientens upplevelse. Händelsen är anmäld till det interna avvikelssystemet på sjukhuset och vid utredning av händelsen har man kunnat konstatera att rådande riktlinjer inte följts. Den samarbetsrutin som finns har inte heller följts. En förklaring till detta kan vara att den klinik som meddelar provsvar har ändrat sina rutiner och att berörd klinik får preliminär svar innan definitiva svar. Dessa rutiner har diskuterats på läkarmöten på den berörda kliniken och läkarna är nu uppmärksamma på detta och avvaktar definitiva provsvar. Gällande brister i bemötande har berörd läkare beklagat att han inte uppfattat patientens och anhörigs önskemål om att resonera kring händelsen. Anmälaren rekommenderas kontakt med patientförsäkringen gällande sina besvär efter lymfkörtelpunktionen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, hörts av och meddelat att hon är nöjd. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1407-03446-44 **Bristande behandling**

En kvinna har fått kroniska njurskador av sin diabetesmedicinering. Trots stigande värden på prover åtgärdade husläkaren inte detta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. All sjukvård sker i samråd med patienten med målet att uppnå ett gott resultat. Berörd läkare har sedan ett par år tillbaka haft planer på att byta till insulin, men har kanske inte varit tillräckligt tydlig och bestämd på denna punkt. Det är svårt att avgöra vad som orsakat kvinnans akuta hjärtsvikt och hennes akuta försämring av njurfunktionen. Det var sannolikt en kombination av kvinnans övriga sjukdomar. Anmälaren är informerad om Inspektionen för vård och omsorg samt om patientförsäkringen. Efter det att yttrande har översänts har ärendet avslutats.

V1407-03465-62 **Skadad, feldiagnosticerad m.m.**

En man har synpunkter på ett sjukhus där han varit ineliggande. En sköterska slog upp sänggaveln så att mannens arm kom i kläm, vilket upptäcktes av mannen när han vaknade på morgonen. Han kunde därefter inte röra armen. När mannen sedan skulle undersökas meddelade personalen att de misstänkte en stroke, trots att mannen protesterade mot detta och berättade om hur hans arm skadats. Blodförtunnande gavs intravenöst och sticket träffade ett ben eller en sena med kraftig smärta som följde. När mannen ville ha ut sin journal och lista över mediciner blev han ifrågasatt. I journalen framgick att tio olika läkare varit inne i journalen och ändrat i medicineringen, läkare som mannen ej träffat eller känner till.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från patientsäkerhetsläkare och verksamhetschef, som beklagar anmälares missnöje med vården. Man redogör för vårdförloppet och menar att de besvär patienten uppvisade inte kommer sig av att man får armen i kläm, men man beklagar om det var så att en klämskada ändå inträffade. Patienten hänvisas till vårdcentralen för genomgång av sin medicinlista, som patienten framfört att han vill ta del av. Anmälaren har meddelat att han inte är nöjd med svaren, vilket noteras i det avslutande brevet till sjukhuset. Enligt anmälares

önskemål översänds ärendet till Inspektionen för vård och omsorg för utredning. Ärendet avslutas.

V1407-03466-63
Ingrepp utan bedövning

En kvinna hade genomgått ett kejsarsnitt. Såret efter snittet hade inte läkt ordentligt utan det gjort ont och var svullet. När kvinnan besökte akutmottagningen visade det sig att man behövde tömma såret på gammalt blod. Två läkare påbörjade ingreppet utan att ge bedövning till kvinnan först. Kvinnan protesterade väldigt då det gjorde ont men ingreppet fortsatte. Kvinnan framför synpunkter bristande behandling och omhändertagande samt att man inte lyssnat på henne.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte hörts av.

V1407-03518-55
Svårt att nå vårdcentral via telefon

En kvinna har synpunkter på att det är mycket svårt att nå en vårdcentral via telefon. Vid ett tillfälle har hon väntat i 1,5 timme innan någon svarat.

Åtgärd: Ett gemensamt yttrande har inhämtats från verksamhetschef och från medicinskt ansvarig läkare. Man har problem med telefontillgängligheten och för att öka den så kommer man att gå över till annat telesystem under hösten. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhörts. Ärendet avslutat.

V1407-03537-62
Nekad tandreglering

En kvinna har synpunkter på att hennes son nekats tandreglering.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefen för tandvårdskliniken, som framför att pojken måste tappa sina mjölkänder och att man måste avvakta bettutvecklingen innan det går att avgöra om tandreglering är nödvändig. Eftersom modern känner oro för sonens tänder och bettutveckling kommer kliniken att kalla pojken för en extra bettkontroll inom kort. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1407-03559-63
Nekades antibiotikabehandling, fick komplikationer

En man sökte hjälp på vårdcentralen på grund av sår på foten. Mannen efterfrågade antibiotikabehandling i förebyggande syfte då han har diabetes sedan många år men läkarna han träffade sa att det inte behövdes. En kort tid senare blev såren på foten infekterade och mannen sökte hjälp igen på en annan vårdcentral under sin semester. En första antibiotikabehandling inleddes men den hjälpte inte mot infektionen och mannen blev tvungen att läggas in på sjukhus för fortsatt intravenös behandling.

Åtgärd: Under ett telefonsamtal med anmälan lämnas information om anmälningsprocessen vid förvaltningen tillsammans med information om Inspektionen för vård och omsorg samt Patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas då skriftlig anmälan inte inkommit.

V1407-03564-49

Tar betalt för läkarbesök som inte inträffat

Anmälaren debiterades för ett läkarbesök när det i själva verket var fråga om ett telefonsamtal där läkaren delgav resultatet av ett prov.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Man följer Stockholms läns landstings regelverk kring kostnad för provtagning avseende specifikt läkemedel. Detta har anmälaren informerats om många gånger. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han är missnöjd med gällande regler. Ärendet avslutat.

V1407-03565-62

Missnöjd med psykiatrisk mottagning

En kvinna har synpunkter på en psykiatrisk mottagning. Hon tycker inte att hon tas på allvar, har nekats insatser på grund av resursbrist, får inte hjälp att kontrollera sin medicinering och har fått vänta i tre månader på ett läkarbesök. Hon har inte fått hjälp med en remiss då hennes läkare är på semester.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Då anmälaren efter en tid inte återkommit med någon formell anmälan avslutas ärendet.

V1407-03586-44

Bristande omvårdnad

En kvinna flyttade till ett äldreboende efter att ha ramlat och skadat sig i hemmet. Kvinnan har även ramlat vid flera tillfällen på äldreboendet. Anmälaren framför synpunkter att man inte genomför några fallförebyggande åtgärder.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt givits kontaktuppgifter till verksamhetschef. Ärendet avslutas i befintligt skick då det finns en god man som skall föra den boendes talan.

V1407-03588-44

Djup infektion efter operation

En kvinna opererades i foten. Efter operationen drabbades hon av en bakteriell infektion som utvecklades till en infektion i skelettet. Kvinnan skall nu äta antibiotika under lång tid för att efter läkning genomgå en ny operation.

Åtgärd: I telefonsamtal berättar anmälaren att ärendet är under utredning på patientförsäkringen LÖF. Vi överenskommer att ärendet avslutas i befintligt skick vid nämnden.

V1408-03599-62

Borttappade hörapparater

En kvinna lämnade in sina hörapparater för justering och lämnade in dem hos hörapparatsföretaget där hon köpt dem. Ett antal månader gick och kvinnan

kontaktade företaget och besökte deras affär. Hon fick då veta att man inte kunde hitta hörapparaterna.

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

V1408-03615-62 **Fördröjd diagnos**

En kvinna är missnöjd med en vårdcentral, som hon vänt sig till gång på gång med hälsoproblem. Inte förrän efter lång tid sattes en diagnos, trots att kvinnan länge hade påtalat för läkarna att hon misstänkte just den diagnosen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren efter en tid inte inkommit med någon formell anmälan avslutas ärendet.

V1408-03620-57 **Remiss för ryggbesvär avvisades**

En kvinna med långvariga ryggbesvär var missnöjd med att hennes remiss avvisades från ortopedmottagningen på ett akutsjukhus. Remissen avvisades med hänvisning till att hennes ryggbesvär inte kunde opereras. Men på sjukhusets hemsida står att patienter med ryggbesvär är välkomna för bedömning, där står inget om urval.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beskrev remisshanteringen på sjukhuset. Då sjukhuset endast tar emot personer med ryggbesvär för kirurgiskt ingrepp avvisades remissen helt enligt de riktlinjer som landstinget tagit fram. Anmälaren är besviken eftersom den informationen inte tydligt framgår på sjukhusets hemsida. Ärendet avslutas.

V1408-03621-57 **Remiss till ortoped avvisades**

En kvinna med långvariga besvär önskade bli remitterad till ortopedmottagning. Men remissen avvisades med hänvisning till att kvinnans besvär inte gick att operera. Detta trots att kvinnan på sjukhuset hemsida läste att personer med ryggbesvär var välkomna.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren som beklagade att remissen avvisats, men hänvisade till att anmälaren inte var i behov av den kirurgiska behandling som ortopedmottagningen genomför. Anmälaren är besviken eftersom hon trodde att hon var välkommen till mottagningen även om hennes besvär inte skulle opereras. Ärendet avslutas.

V1408-03628-28 **Ofullständig tandbehandling**

En man ringer då han fått besked av sin tandläkare att den tand han hade problem med inte kunde lagas. Under en utlandsresa tvingades han söka akut vård för samma tand. Med sig hem fick han dokumentation om tanden som han ombads ge till de svenska tandläkarna. Enligt utlandsvården skulle tanden gå att laga. Mannen

anser att han betalat flera avgifter som han nu borde få tillbaka efter att tanden åtgärdats.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från Folktandvårdens Vd och från klinkchef. Alla debiteringar och behandlingar har utförts på ett korrekt sätt. När en tand har vaga symptom är det normalt att avvakta i förhoppningen att inflammationen ska ge med sig. Mannen hade informerats om att vid förvärrande av symptomen kunde en rotbehandling bli aktuell. Han är välkommen till kliniken om det finns några funderingar kring kostnadsförslaget/behandlingsplan som ligger till grund för den fortsatta behandlingen. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att han inte är nöjd med svaren. Då det inte går att komma längre i ärendet avslutas detsamma enligt överenskommelse.

V1408-03637-57

Komplikationer efter höftoperation

En äldre kvinna genomgick en höftoperation och blev svårt medtagen efteråt. Hon kan inte minnas de dagar som närmast följde efter operationen och hon undrar nu vad som egentligen hände. Kvinnans döttrar var ofta hos henne och framförde synpunkter på att mamman fick bristfällig eftervård t ex vad gällde att kvinnan fick i sig tillräckligt med vätska.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen vid ortopediska kliniken. Han beklagade att kvinnan var missnöjd med den omvårdnad hon fick postoperativt, men menade att kvinnans hälsotillstånd följdes noggrant och dokumenterades. Kvinnans förvirring kunde förklaras med att många av de äldre patienterna drabbas av kognitiva störningar efter stora ortopediska ingrepp. Kvinnans döttrar arbetar själva i sjukvården och granskade yttrandet. De anser att vissa parametrar som följdes var alarmerande, trots detta reagerade inte personalen. Den ena dottern satt vid moderns sida hela helgen och kunde själv konstatera att kvinnan inte fick något att dricka. Dessa kommentarer bifogas avslutsskrivelsen och ärendet avslutas.

V1408-03638-54

Avbokad tid utan att informera anmälaren

En man undrar om en överläkare vid en beroendemottagning har haft rätt att avboka hans besök utan att ha informerat honom innan. Överläkaren hade lovat mannen att hjälpa honom med att ansöka om sjukbidrag. Han tycker att det var märkvärdigt att han nekades vård och hänvisades till ett nämndsmöte på grund av att socialtjänsten hade gjort en dålig planering men sedan nekades han vård och behandling med motiveringen att han hade ett sidomissbruk. Mannen anser att han har fått en godtycklig behandling från överläkaren som enligt honom står över lagen.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har mannen meddelat att han önskar avvakta med utredning av ärendet. Då han senare inte avhörts inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1408-03640-62

Lång väntetid och nonchalant bemötande

En kvinna besökte en vårdcentral och fick därifrån med sig en remiss i pappersform till akuten. Kvinnan fick vänta i flera timmar på akuten och undrar varför det inte

gick snabbare när hon redan hade en remiss. Hon är också missnöjd med bemötandet från en läkare som inte lyssnade på henne och agerade nonchalant.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren efter en tid inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet.

V1408-03645-62

Skickades vidare från sjukhus

En kvinna remitterades från en husläkarmottagning till en klinik på ett sjukhus, men togs inte emot där utan skickades vidare till en annan mottagning. Kvinnan vill veta varför.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef samt överläkare, som skriver att kliniken är den sista instansen i aktuell vårdkedja och att första remissinstans för husläkare är öron-, näsa-, halsspecialist, som i sin tur kan remittera till sjukhuskliniken om behov finns. Det är av denna anledning remissen vidarebefordrats. Anmälaren har meddelat att hon därmed fått svar på sin fråga. Ärendet avslutas.

V1408-03652-59

Komplikationer efter operation

En man opererades för magbräck vid en specialistmottagning. Mannen opererades i besöksrummet som var det enda behandlingsrum som fanns. Ingreppet utfördes i lokalbedövning utan skyddsdukar och mannen fick behålla byxor, strumpor ringar och klocka samt tofflor, som lånats från väntrummet, på. Flera infektioner uppkom därefter. En tråd togs bort då den bidrog till infektion. Mannen drabbades av ett nytt större bräck efter fem veckor och operationen måste nu göras om. Mannen är kritisk och förundrad över den vård han fick på mottagningen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Information för kännedom till HSF. Då ärendet utreds vid IVO avslutas detta ärende.

V1408-03658-62

Bristande omhändertagande och lång väntetid

En kvinna vars make besökt en akutmottagning har synpunkter på bristande omhändertagande, lång väntetid och otrevligt bemötande.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid akutmottagningen, som framför att patienten inte bedömdes ha ett livshotande tillstånd, utan i stället bedömdes som stabil och utan någon mycket akut sjukdom eller skada. Därmed var man tvungen att omhänderta patienter med livshotande och svåra akuta sjukdomstillstånd först, då en stor mängd patienter sökte akutmottagningen detta dygn. Man framför dock att bättre kommunikation och information mellan vårdenheter hade minskat patientens väntetid. Man beklagar den långa väntetiden och att patienten och hans hustru upplevde akutbesöket som negativt. Anmälaren har inte framfört något ytterligare efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1408-03661-63

Bristande utredning ledde till felbehandling

En man sökte vård för en öroninfektion. Mannen fick antibiotika vid det första besöket. Mannens besvär tilltog trots behandling och han tvingades uppsöka vårdcentralen vid ytterligare två tillfällen. Mannens öra blev ordentligt rengjort först vid det tredje besöket och då såg man att hans behandling varit felaktig och nytt läkemedel ordinerades. Mannen framförde synpunkter på att hans öra inte blev rengjort och undersökt ordentligt vid de två första besöken.

Åtgärd: Yttrande begärdes från berörda vårdgivare, tre yttranden har inkommit då personalen på närakuten har sin dagliga placering på vårdcentral. Av det första yttrandet framgår hur patienten togs om hand vid det första besöket. Vidare beskrivs bakgrunden till vald behandling och närakutens rutin för omhändertagande för patienter med öroninfektioner. Yttrandet avslutas med att beklaga att omhändertagandet inte var tillräckligt och konstaterar att anmälaren sökt hjälp igen två dagar efter aktuellt besök. Yttrande nummer två beskriver att man följde primärvårdens rutiner för omhändertagande vid öroninfektioner och att man bedömde att anmälaren behövde smärtlindring snarare än ny behandling vilket anmälaren fått vid besöket. Avslutningsvis beklagar man att detta inte var tillräckligt och att anmälares besvär förlängts. Yttrande nummer tre stödjer yttrande nummer tvås beskrivning av omhändertagandet och att man följt primärvårdens rutiner. Yttrandet avslutas med att resonera kring om omhändertagandet och behandlingen av anmälares besvär hade blivit bättre om man gjort rent hörselgången innan undersökning. Kopior av inkomna yttranden skickades till anmälaren, han inkom med ett genmäle där han säger att han är tacksam för de svar han har fått och att han nått sitt syfte med anmälan. Syftet var att han önskade att berörda personer på närakuten skulle reflektera över vad deras omhändertagande ledde till. En kopia av inkommet genmäle ska bifogas avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas och anmälaren är nöjd.

V1408-03685-52

Information om journal

En man vill veta hur man går tillväga för att få ut sina journaler.

Åtgärd: Informerar om att det dessvärre inte finns någon central enhet dit man kan vända sig för att få ut sina journaler, utan man måste kontakta de olika enheterna som man har varit på. Ärendet avslutas.

V1408-03686-62

Strul med kallelse, svårt att omboka tid

En man hör av sig angående sin sambo, som fått en kallelse till ett läkarbesök medan hon var bortrest, trots att man på sjukhuset visste att kvinnan skulle vara bortrest denna månad. Att boka en ny tid har varit mycket svårt, då det inte går att nå mottagningen annat än via en telefonsvarare. Från mottagningen har man inte heller hört av sig. Då problemen varit så stora med mottagningen har kvinnan nu vänt sig till en annan vårdgivare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefssjuksköterska och verksamhetschef vid aktuell klinik, som skriver att man missat informationen om att patienten skulle vara bortrest, vilket man beklagar. Man skriver också att det på grund av semestrar och hög arbetsbelastning dröjt ett par veckor innan en ny kallelse kunde skickas. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1408-03688-57

Tråd lämnades kvar i knä vid operation

En kvinna genomgick en knäoperation för många år sedan, hade problem med knät lång tid efteråt med nedsatt rörlighet och en irriterade smärta. Hon fick ett flertal penicillinkurer som inte hade så stor effekt. Då kvinnan föll helt nyligen fick hon ett litet sår och i botten på detta hittade hon en grön tråd som troligtvis lämnades kvar vid operationen. Kvinnan undrar hur det kunde gå till och varför ingen hittat tråden trots att hon sökt vård många gånger.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare vid ortopediska kliniken. Han förklarade att ortopedien vid operationen sydde flera lager vävnad och det innersta mot ledkapseln med grön tråd. Denna tråd var avsedd att lämnas kvar i knät. Endast de ytliga trådarna skulle tas bort. Han beklagade att kvinnan utvecklade en svårbehandlad yttlig infektion som krävde lång antibiotikabehandling. Anmälaren är nöjd med svar och förklaringar, hon önskar att ärendet avslutas.

V1408-03693-57

Ifrågasätter avgift för vaccination

En man som har sin svåger boende hemma hos sig kontaktade förvaltningen. Svågern har en leversjukdom och väntar på transplantation. Anmälaren och hans familj har på grund av detta blivit uppmanade att vaccinera sig mot gulsot. Man har sökt vårdcentralen som skickat dem vidare till en privat vårdgivare som vaccinerat dem. Hittills har man lagt ut 4 500 kronor. Anmälaren har därefter varit i kontakt med infektionsklinik vid sjukhus samt smittskydds-enhet och ska ha fått besked om att vaccinationen skulle vara avgiftsfri. Mannen vill nu ha sina pengar tillbaka och önskar ersättning för bilresorna.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som erbjöd pengarna tillbaks för de utlägg anmälaren hade. 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.

V1408-03700-44

Komplikation efter operation

Kvinnan som nyligen opererat ena höften vid ortopedklinik. Efter hemkomsten uppstod kraftig smärta i samband med en vändning i sängen och sprickor i höften upptäcktes, har därefter tvingats ta smärtstillande och inte fått belasta höften. Nyligen röntgat höft och bäcken och skall nu kunna börja träna så smått, dock stor osäkerhet om i vilken utsträckning. Sprickorna i höften tros ha uppkommit i samband med operationen.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt patientförsäkringen LÖF. Överenskommer att anmälan skall göras till LÖF. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1408-03714-62

Väntade i över 13 timmar på akuten

En kvinna hör av sig angående sin son som fick vänta i över 13 timmar på akuten med en bruten näsa. Kvinnan fick sedan veta att det bara fanns en öron-, näsa-, halsläkare i tjänst som betjänade hela länet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschefen vid öron-, näsa- och halskliniken som skriver att sjukhusets akutmottagning varit hårt belastad under semesterperioden. Man beklagar den långa väntetiden. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret och framfört synpunkter som noteras i det avslutande brevet till vården. Ärendet avslutas.

V1408-03721-63

Kränkande undersökning

En kvinna upplevde en gynekologisk undersökning som kränkande då läkaren och den manliga läkarstudenten diskuterade undersökningen ingående över hennes huvud.

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

V1408-03734-57

Komplikationer efter höftoperation

En kvinna fick stora komplikationer efter en höftoperation och kan inte längre gå utan hjälp och har väldigt ont i benet. Vid träning gick en del av sätesmuskeln av vilket ytterligare försvårade rehabiliteringen. När kvinnan kontaktade ortopedkliniken för att få en förklaring till besvären fick hon ingen nöjaktig. Helst önskade hon en oberoende ortoped som kan granska operationen och resultatet.

Åtgärd: Yttranden inkom från överläkaren som menade att det kirurgiskt inte går att åtgärda problemen mer än vad som gjorts. Höftleden har opererats vid ett tillfälle och den muskulatur som gick av har återinfästas vid ytterligare ett tillfälle. Operationsberättelsen har sänts till anmälaren och remiss till annan ortoped för förnyad medicinsk bedömning har skrivits. Anmälaren är nöjd och önskar avsluta ärendet.

V1408-03738-62

Blev skrattad åt i kontakt med Vårdguiden

En man har synpunkter på att han fick ett mycket otrevligt bemötande när han ringde 1177 Vårdguiden. Han blev skrattad åt när han hade svårt att uttrycka sig på svenska.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från företaget som bemannar 1177 Vårdguiden. Man har lyssnat igenom samtalet tillsammans med berörd sjuksköterska och skriver att samtalet inte handlagts på ett optimalt sätt. Det har inte varit hörbart att sjuksköterskan skrattat under samtalet. Däremot har en rättelse av en mening gjorts, vilket man skriver inte var relevant att göra. Man beklagar bemötandet som mannen fick när han ringde och skriver att samtalet i aidentifierad form kan komma att användas vid utbildningstillfällen. Anmälaren har meddelat att han huvudsakligen är nöjd med yttrandet, men vidhåller att han blivit skrattad åt. Ärendet avslutas.

V1408-03741-59

Kritisk till undermåligt bemötande

Anmälaren framför synpunkter på hur en man bemöttes av en läkare vid akutmottagningen. Mannen kommunicerar endast med olika ljud och kroppsspråk och sökte mottagningen tillsammans med boendestödjare, på grund av problem med en magsond. Före besöket hade man haft kontakt med vårdguiden som rekommenderade akutbesöket. Läkaren ifrågasätter detta och framför att de inte har rätt medicinska kunskaper på ett otrevligt sätt. Därutöver hänvisar han till sin arbetsbörda. Efter att ha framfört synpunkter på bemötandet till sjuksköterska upplevs läkaren som överdrivet trevlig.

Åtgärd: Anmälare med uppdrag att sörja för person har inte återkommit i ärendet enligt överenskommelse varför ärendet avslutas.

V1408-03746-57

Remiss sändes inte enligt löfte till patienten

En man med cancerförändringar i prostatan överenskom med sin läkare att remitteras till ett akutsjukhus för operation. Men när mannen kontaktade det aktuella sjukhuset visade det sig att läkaren sände remiss till annat sjukhus. Mannen undrar hur det kom sig.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som sände remiss till annan vårdgivare då den önskade vårdgivaren inte avsåg att operera anmälarens tumör. Anmälarens starka önskan att operera tumören var vägledande för beslutet. Anmälaren är nöjd med svaret och önskar avsluta ärendet.

V1408-03755-63

Utlovad träning uteblev

En man vårdades på en rehabiliteringsavdelning efter en stroke. Mannen framför synpunkter på att han inte fått träna som utlovats.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från avdelningschef, äldreomsorgen. Mannen har på eget bevåg valt att köpa plats på berört rehabiliteringshem. Kommunen har inte fattat något beslut om bistånd för rehabilitering, varför frågan om vad som utförts på rehabiliteringshemmet inte kan bedömas. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1408-03760-57

Frågetecken kring vård på geriatrisk klinik

En man kontaktade förvaltningen för sin avlidna mammas räkning. Kvinnan bröt benet vid fall efter träning på sjukhuset då en person ur personalen sprang på henne och kvinnan dog helt kort efter hemkomsten från sjukhuset. Mannen har många frågor om vården på sjukhuset som han vill ha besvarade.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef vid den geriatriska klinik där mamman vistades efter fallet. Hon förklarade att den person som sprang på anmälarens mamma, vilket gjorde att hon föll, drabbades av sinnesförvirring och chock samt försvann från platsen. Hon har senare haft samtal med sin chef och är mycket förtvivlad för händelsen och de konsekvenser olyckan hade för anmälarens mamma. Vården på sjukhuset förlöpte normalt och rehabiliteringen efter

operationen var inte onormal på något sätt. Anmälaren är nöjd med de svar han fått på sina frågor och önskar avsluta ärendet.

V1408-03762-44
Felsänt remissvar

En kvinna lämnade en laborieremiss med fullständiga instruktioner om vart svaret skulle skickas. Trots detta skickades svaret ändå fel så att det fick sökas på olika sätt på det aktuella sjukhuset.

Åtgärd: Yttrande gavs av enhetschef. Av yttrandet framgick att laboratoriet feltolkat adressen på remissen och att verksamheten saknat en kombikod för sin registrering. Anmälaren noterade i ett genmäle att både telefonnummer och faxnummer fanns att tillgå på remissen. Anmälaren önskade få sitt genmäle framfört till verksamheten i samband med slutskrivelsen och avslutade med det sitt ärende vid nämnden.

V1408-03765-62
Misslyckad operation som inte åtgärdats

En man har synpunkter på en operation som misslyckades. Detta skulle åtgärdas inom fyra veckor, men nu har tre månader gått och inget har gjorts. Mannen har också synpunkter på bristande information inför operationen samt att det är mycket svårt att komma i kontakt med en läkare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare vid aktuell klinik, som redogör för förloppet och de biverkningar som kan uppkomma genom den metod man var tvungen att använda sig av i mannens fall. Mannen har meddelat att han inte är nöjd med svaret, då han inte fått någon förklaring till fördröjningen och den bristande informationen inför operationen, vilket meddelas till sjukhuset i det avslutande brevet. Ärendet avslutas.

V1408-03766-52
Lång väntan på behandling

En kvinna har gått med svåra smärtor i benet i flera månaders tid och inte fått adekvat behandling. Hon har sökt på flera ställen men ingen läkare gör något. För några dagar sedan blev kvinnan äntligen opererad och man tog bort en fem centimeter lång propp. Kvinnan och hennes dotter vill veta varför det dröjde så länge innan kvinnan fick behandling.

Åtgärd: Under handläggningens gång har kvinnan blivit opererad och fått en bra läkarkontakt. Därefter har anmälaren inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1408-03778-57
Komplikationer efter höftoperation

En kvinna opererades i höftleden på akutsjukhus, men har fortfarande efter ett år problem med rörlighet och styrka och har dessutom en yrsel som uppstod i samband med operationen. Hon vet att det var problem med ryggbedövningen under operationen, men undrar om något hände som förklarar hennes stora problem. Anmälaren har också synpunkter på journaldokumentation.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren på anestesienheten som haft ett möte med anmälaren för att förtydliga och förklara vad som hände under vårdperioden. De felaktiga uppgifterna i journalen är korrigerade. Anmälaren är nöjd med svaret och vårdens åtgärder, hon önskar avsluta ärendet.

V1408-03781-28 **Ofullständig tandbehandling**

En kvinna var på sin årliga tandundersökning och fick veta att allt såg bra ut. Två månader senare fick hon tandvärk och uppsökte en annan tandläkare. Tandläkaren diagnostiserade två början till hål och ett hål som var så djupt att tanden eventuellt behöver rotbehandlas. Föräldrarna undrar hur det djupa hålet kunde missas vid den första undersökningen.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har anmälaren meddelat att hon inte önskar något yttrande. Hon har för avsikt att göra anmälan till patientförsäkringen. Ärendet avslutat.

V1408-03802-57 **Komplikationer efter hudoperation**

En kvinna fick kvarstående svullnad efter en hudoperation då lymfkärl opererats bort. Kvinnan fick lugnande besked från sjukhuset, men svullnaden läckte vätska, blev infekterad och smärtande utan att hon fick någon hjälp. Under en semesterresa utomlands svullnade hela benet upp och hon fick så stora restriktioner av läkare på plats att hon inte hade någon glädje av sin semester. Hon är arg eftersom hon tillfrågade sin behandlande läkare om det var OK att åka utomlands och blev inte avrådd.

Åtgärd: Yttranden inkom från överläkaren och verksamhetschefen som beklagade att det dröjt så länge med svar. De beklagade att kvinnan råkat ut för en mycket ovanlig komplikation till ett mycket vanligt ingrepp. Kvinnan är ledsen över att ha råkat så illa ut, men önskar avsluta ärendet.

V1408-03808-63 **Bristande bemötande**

En pojke och hans mamma sökte vård akut på vårdcentralen. På vårdcentralen fick de besked att det inte finns några fler akuttider och familjen blev hänvisade till ett närliggande närsjukhus. Pojkens mamma önskade hjälp med att boka ett besök på närsjukhuset men fick till besked att det inte var personalens ansvar.

Åtgärd: Yttrande begärdes från berörd verksamhet. Av yttrandet framgår det att man är medveten om de akuta tiderna inte räcker till alla personer som önskar komma och att man söker en lösning på problemet. Vidare framgår det att man nu kan boka en akut-tid via mina vårdkontakter. Vidare beskrivs rutiner för hur patienter tas om hand då akut-tiderna är fullbokade, att patienten hänvisas till ett närliggande närakut alternativt att en mottagningsssköterska träffar patienten för bedömning och åtgärd. Man konstaterar att rutinen inte följts vilket man beklagar. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren. Anmälaren inkommer med ett genmäle som ska bifogas avslutskrivelsen till vårdgivaren. Av genmälet framgår det att anmälaren inte är nöjd med yttrandet men att hon är glad för ursäkten som framförs. Anmälaren önskade att man skulle förklarat varför besök inte kunde bokas när hon var där och vilken skyldighet vårdpersonalen har att bistå när patienter

hänvisas vidare i vårdkedjan. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

V1408-03821-57

Kvarglömd tråd i sår upptäcktes inte

En kvinna genomgick en knäoperation och såret ville inte läka. Hon gick på omläggningar hos distriktssköterska under lång tid. Till slut upptäckte kvinnan att en tråd lämnades kvar vid operation och trots många besökstillfällen i vården upptäcktes inte tråden.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som beklagade kvinnans långa och besvärliga läkprocess. Husläkare och distriktssköterska har hjälpt till med läkemedel och sårkontroll. Tråden som kvinnan fann var ämnad att sitta kvar djupt i knäledens ledkapsel och skulle inte avlägsnas. Kvinnan är nöjd med svaret och önskar avsluta ärendet.

V1408-03822-57

Lång väntetid på canceroperation

En man med cancerdiagnos väntade på operation. Trots att han haft två bröder som avlidit i sjukdomen och var väldigt orolig tvingades han vänta flera månader på operation. Han undrar varför han inte kan få förkortad väntetid.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschef och överläkare. Det rådde viss oklarhet om patientens önskan om snabb operation kommit till klinikens kännedom eller inte. Remissen är handlagd enligt gällande regler och patienten kommer att bli opererad inom vårdgarantin. Anmälaren är mycket nöjd med det utförliga svaret och önskar avsluta ärendet.

V1408-03838-57

Lång väntan på korsbandsoperation

En ung kvinna fick en korsbandsskada som diagnostiserades först efter två veckor och hon remitterades från husläkare till specialistvård. Först väntade hon tre månader på besök och sedan två månader ytterligare på operation. Nu väntar lång rehab. Hon är missnöjd med den långa handläggningen.

Åtgärd: Yttrande inkom från vd och vårdchef som beklagade att kvinnan inte fick information om att söka direkt till den mottagning för akuta knäskador som företaget har, då hade väntetiden förkortats från skadetillfälle till korrekt diagnos. Men då kvinnan inte hade förtur sattes hon upp på sedvanlig väntelista efter besöket hos ortoped. Uppehåll för operationer under jul- och nyårshelgen förlängde väntetiden något. 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.

V1408-03845-63

Bristande helhetssyn av komplext vårdbehov

En kvinna med nyligen upptäckt cancer flyttades från akutsjukhuset till ett korttidsboende i väntan på att behandlingen av cancersjukdomen skulle inledas. På korttidsboendet blev kvinnan snabbt sämre då det inte fanns möjlighet att hjälpa

henne med nutritionsdropp där trots att detta var syftet med vistelsen där. Kvinnans anhöriga framför synpunkter på bristande kommunikation mellan vårdgivarna om kvinnans behov och att hon flyttades till ett boende som inte kunde ge den vård som behövdes. Kvinnan kom tillbaka till vårdavdelningen på akutsjukhuset i ett försämrat tillstånd, en tid senare ramlade kvinnan på vårdavdelningen vilket ledde till att hon blev sängliggande och avled efter en tid.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte har hörts av trots flera e-postmeddelanden och telefonsamtal.

V1408-03848-52 **Bryskt bemötande**

En kvinna uppsökte en husläkarmottagning. Hon hade tagit fel på tiden men läkaren hade möjlighet att ta emot henne ändå. Strax innan hon fick gå in till läkaren skickade hon ett meddelande till en anhörig via sin mobiltelefon. När hon sedan är inne hos läkaren får kvinnan svar sitt meddelande och läser det. Läkaren blir upprörd och tar mobilen ur händerna på kvinnan och stoppar mobilen i kvinnans väska. Anmälaren blir fullständigt ställd av situationen och rusar ut ur läkarens rum gråtandes. Hon anser att hon har blivit respektlöst behandlad.

Åtgärd: Anmälan registreras för kännedom. Kontaktuppgifter till anmälaren saknas. Ärendet avslutas då anmälaren ej hörts av.

V1408-03851-63 **Lång väntan på undersökningsresultat**

En kvinna hade genomgått en röntgenundersökning. Kvinnan framförde synpunkter på att hon har fått vänta 11 veckor på svaret. Kvinnan uttrycker även missnöje med att det är svårt att nå mottagningen på telefon.

Åtgärd: Ett yttrande begärdes från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår resultatet på anmälarens undersökning och en beskrivning av hur remisshanteringen gått till i detta fall. Vidare beskrivs att ansvarig läkare har avslutat sin anställning och att det fördröjda svaret beror på att läkaren inte längre tjänstgjorde på kliniken. I yttrandet beskriver man även att anmälaren har fått svar i ett brev som skickats direkt till henne och en kortfattad beskrivning av hur fortsatt omhändertagande är planerat. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med ett genmäle hon önskade bifoga avslutsskrivelsen. Av genmälet framgår det att anmälaren ser allvarligt på att svaret på hennes undersökning inte togs omhand av någon och blev liggande. Ärendet avslutas enligt önskemål från anmälaren, genmälet ska bifogas avslutsskrivelsen till vården.

V1408-03858-49 **Faktura för fel läkartid**

En kvinna fick en tid hos husläkaren men den tid hon noterat stämde inte med den bokade på vårdcentralen och nu har hon fått en faktura.

Åtgärd: Under ärendets gång har anmälaren meddelat att hon pratat med verksamhetschefen och fått besked om att fakturan kommer att makuleras. Ärendet avslutat.

V1408-03859-49

Missad cancerdiagnos

Enligt anmälaren missade sjukhuset att diagnosticera hans cancersjukdom under den behandling som han fick för fem år sedan, därmed orsakades följsjukdomar.

Åtgärd: Anmälaren har vänt sig till patientförsäkringen. Enligt överenskommelse avslutas ärendet på förvaltningen.

V1408-03862-28

Bemötande på vårdmottagning

En kvinna upplevde att läkaren var hårdhänt vid en axeloperation. Hon undrar hur hon kan göra en anmälan.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

V1408-03864-57

Tråd lämnades i knät vid operation

En kvinna blev opererad i specialistvården för en knäskada. Såret ville inte läka och knät blev inte så bra som kvinnan trodde innan operation. Hon gick på omläggningar hos andra vårdgivare och stygnen togs i primärvården. Flera år senare fick kvinnan ett nytt sår på knät då hon ramlade och i såret fanns en tråd som troligtvis lämnades kvar vid operationen flera år tidigare. Kvinnan är arg över att ha haft stora besvär med knät i många år.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som inte funnit någon journaldokumentation över att kvinnan opererats på kliniken utan hänvisar till akutsjukhusets ortopedklinik. Anmälaren är förvånad eftersom kallelsen till operation kommer från den aktuella kliniken. Ärendet avslutas.

V1408-03866-57

Utredning av knäbesvär försenades

En ung kvinna skadade knät och kontaktade husläkaren. Hon blev sänd till vanlig röntgen som inte visade några skelettskador. Knät gjorde väldigt ont och efter ytterligare två veckor genomfördes en magnetröntgenundersökning som visade en korsbandsskada och remiss sändes till specialistvård. Anmälaren är besviken över att husläkaren inte kunde ställa rätt diagnos vid första besöket och att hon fick vänta två veckor innan remiss sändes. Hon är också besviken över att remiss sändes till en specialistmottagning som har extremt långa väntetider.

Åtgärd: Yttrande inkom från de två husläkare som kvinnan träffat. De beskrev att kvinnans knäbesvär inte var av så allvarlig art vid det första besöket. Då anmälaren återkom beställdes magnetröntgenundersökning, korsbandsskada konstaterades och remissen sändes till den klinik som har störst erfarenhet att med framgång handlägga korsbandsskador hos unga idrottare. Anmälaren är besviken över att hon inte omedelbart hänvisades till akutmottagning för knäskador vilket kunnat förkorta väntetiden. Ärendet avslutas.

V1408-03867-57

Lång leveranstid av rullstol

En kvinna väntade på en rullstol, väntetiden blev väldigt lång och kvinnan ifrågasätter den långa väntetiden. Hon har ringt till tekniker och arbetsledare ett flertal gånger, men de ringde inte tillbaka trots löfte. Kvinnan är missnöjd med handläggningen då hon är i stort behov av rullstolen.

Åtgärd: Yttranden inkom från enhetschef och verksamhetschef som förklarade att flera av kvinnans problem uppstått i samband med oklarheter från förskrivarnas sida. Svårigheterna uppstod till vissa delar under sommaren då förskrivarna var på semester och lämnade bristfällig information gällande förändringar på hjälpmedel. Anmälaren är nöjd med svaret och önskar avsluta ärendet.

V1408-03878-57

Komplikationer efter kärldröntgen

En kvinna kom för undersökning av blodkärl i benen. Olika instrument spändes fast på benen, kvinnan vågade inte framföra synpunkter på att det satt väldigt hårt. Efter undersökningen hade kvinnan så ont i sitt ben att hon hade svårigheter att gå och hon undrar om undersökningen utfördes på ett korrekt sätt.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som beklagade kvinnans upplevelse och som kontaktade kvinnan på telefon för att få mer information om hennes upplevelse och förklara hur undersökningarna genomfördes. Han kunde inte förklara hur kvinnans besvär uppstod eftersom inte någon av de undersökningar kvinnan genomförde innebar ett hårt tryck av mätutrustning. Kvinnan har fortfarande stora besvär och är förvånad över svaret, men önskar avsluta ärendet.

V1408-03884-59

Oklarheter i journal och behandling

En kvinna beskriver att det finns felaktiga uppgifter i hennes journal samt oklarheter om vilka ingrepp och behandlingar som utförts rörande henne vid mottagningen. Anmälaren har i kontakter med verksamheten uppfattat att liknande problem förekommit tidigare. Hon önskar korrigerings och klarhet samt information om hur verksamheten hanterat dessa felaktigheter.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från sektionschef och berörd läkare. Sektionschefen har också träffat anmälaren för genomgång av händelserna och en ny tid hos annan läkare har erbjudits. Hon beklagar och ber om ursäkt för det lidande detta orsakat anmälaren och framför att de ser allvarligt på det inträffade. Berörd läkare är vidtalad och händelsen är avvikelserapporterad och bedömd som att en förväxling av uppgifter har skett. Berörd läkare beklagar patientens upplevelse såväl som det felaktiga brevet samt uppgifterna i journalen. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandena och sina kontakter med mottagningen framfört att hon finner situationen möjligen ännu mer oklar och väljer att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg i ärendet. Ärendet avslutas.

V1408-03890-57

Bristande bemötande vid tidsbokning

En kvinna kontaktade vårdcentralen för tidsbokning och blev otrevligt bemött i telefon av en sjuksköterska.

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

V1408-03907-55

Kränkande behandling vid besök på akutmottagning

En man som besökte en akutmottagning kände sig illa bemött i samband med att han skulle lämna ett urinprov.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. På placeringslista finns bara en kvinnlig personal och hon minns inte mannen. Men självklart beklagar hon om mannen uppfattat henne som kränkande. Diskriminering och kränkningar i alla former är oacceptabelt och man arbetar med dess frågor på långsiktigt och på kontinuerlig basis och ärendet kommer i oidentifierat skick belysas på arbetsträff. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutat.

V1408-03916-28

Synpunkter på en faktura

En man har synpunkter på den faktura han fått efter en konsultation i tandvården.

Åtgärd: Anmälaren har uppmanats att ta kontakt med förvaltningen om han önskar få svar från vårdgivaren på sina synpunkter/frågor. Då han senare inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1408-03933-57

Betalat för mycket för besök hos ögonläkare

En kvinna fick skriftlig information om patientavgift enligt landstingets taxa, men fick betala ett betydligt högre belopp när hon var hos ögonläkaren. Hon undrar hur det kom sig.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschef på ögonmottagningen som beklagade att den skriftliga informationen som anmälaren fick före besöket var felaktig. Den glaukomscreening som anmälaren gjorde ingår inte i landstingets åtagande och därför tas en högre avgift ut för undersökningen vilket borde framkommit i informationen. Men anmälaren kunde ha valt att inte genomföra undersökning utan att behöva betala och därför kan inga pengar återbetalas. Rutinerna ses över så att händelsen inte upprepas. Anmälaren önskar avsluta ärendet.

V1408-03963-28

Nekad tandreglering

En man som får tandvård inom barn- och ungdomstandvården har problem med att framtänderna i överkäken ligger omlott. Han har blivit undersökt av ett flertal tandläkare, men får inget erbjudande om landstingsfinansierad tandreglering. Han upplever själv att det är ett stort problem och det gör att han sällan skrattar med öppen mun. Han undrar på vilket sätt han kan få hjälp.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om landstingets regler för tandreglering på landstingets bekostad.

V1408-03970-49

Smärtor och infektion efter operation

Anmälaren uppger sig lida av smärtor och infektion efter genomgången operation. Läkare där operationen genomfördes anser att tillståndet är utan anmärkningar, enligt anmälaren.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare. Operativt avlägsnande av misstänkt körtel var nödvändigt för god diagnostik och ingår i rutinen i aktuellt fall. Inget har framkommit som talar för att ingreppet inte har genomförts enligt gängse rekommendationer och riktlinjer. Att såsande sår uppstår efter ingreppet är inte ovanligt och försvinner efter effektiv behandling med läkemedel mot tuberkulos. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren framfört att han önskar få ärendet överfört till IVO. Ärendet avslutat.

V1408-03990-59

Bristande uppmärksamhet under övervakning

En kvinna beskriver ett akutbesök där hon på grund av återkommande svimningsanfall övervakades via EKG. Övervakningen larmade men ingen kom. Anhöriga påtalade då händelserna. Vid fråga om mottagningens tillgång till data från övervakningen besvarades det med att de endast fick information vid larm. Kvinnans besvär fortgick och hon lades in på hjärtintensiven, dock undrar hon vad som hade hänt om anhöriga inte gripit in samt varför ingen kom när larm uppstod.

Åtgärd: Ärendet saknar kontaktuppgifter varför ärendet efter närmare fyra veckors avvaktan avslutas.

V1408-03999-58

Missbedömning av patientens tillstånd, lång väntan

En kvinna framför synpunkter på brister i vården av hennes make vid besök på akutmottagningen på ett sjukhus. Personal missbedömde makens tillstånd och detta resulterade i att behandling sattes in för sent. Patienten avled efter en tids vård på en specialistavdelning. Kvinnan har själv skrivit ett brev till chefen för akutmottagningen men inte fått svar.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren haft möte med vårdgivaren och önskar gå vidare i ärendet hänvisas till Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Skickar blanketter. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.

V1408-04006-49

Undersökningar vid åtta tillfällen missade tumör

Anmälaren blev av optiker remitterad till ögonklinik. Trots undersökningar vid åtta tillfällen missade läkaren att diagnosticera tumören.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och från de två specialistläkare som träffat mannen. Han remitterades från optiker på grund av förhöjt ögontryck. De följande kontrollerna visade bara på tryckreglering och oförändrat synfält på ena ögat och någon försämring på det andra ögat. Det finns inget som talar emot diagnosen glaukom men på grund av mannens upplevelser av

synförsämringen skulle ansvarig önskat att kompletterande undersökning hade gjorts med till exempel magnetkamera. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren önskat få ärendet överfört till Inspektionen för vård och omsorg och han har även för avsikt att anmäla ärendet till LÖF. Ärendet avslutat.

V1408-04016-58 **Utebliven behandling**

En mamma framför synpunkter på utebliven behandling för hennes funktionshindrade son när han sökte vård på akutmottagningen på ett sjukhus. Mannen sökte vård på grund av ont i bröstkorgen/ryggen, vid röntgenundersökning konstaterades att det fanns ett infiltrat i ena lungan. Patienten fick ingen annan behandling än smärtstillande och remiss skickades till vårdcentralen för vidare utredning. Anmälaren anser att sonen borde fått behandling för sina besvär.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen. Av yttrandet framgår att verksamhetschefen anser att handläggningen av patienten var föredömlig. Läkaren har gjort adekvata undersökningar och bedömningar samt remitterat patienten för uppföljning och utredning till vårdcentralen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon står fast vid sin åsikt och önskar att ärendet avslutas.

V1408-04033-34 **Sjukskrivning**

En kvinna har synpunkter på en psykiaters agerande i samband med en besök vid en psykiatrisk mottagning. Läkaren lovade att sjukskriva kvinnan men då handläggare vid försäkringskassan kontaktat läkaren uppgav denne att han sjukskrivit kvinna av humanitära skäl och att hon i själva verket var arbetsför. Detta tycker kvinna var upprörande eftersom hon inte fick någon ersättning från försäkringskassan. Läkaren försökte reparera skadan men beslutet från försäkringskassan ändrades inte.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare och från specialistläkare. Under de omständigheter som föreligger är handläggningen av de medicinska underlagen för sjukpenning medicinskt korrekta. Kvinnan har haft kontakt med klinikens öppenvård samt med internpsykiatri och med primärvård på grund av omfattande somatisk problematik. Det har funnits ett regelbundet samarbete mellan klinikens öppenvård och Försäkringskassan. Efter det att yttrandena har översänts har anmälaren meddelat att hon inte är nöjd med svaren och att hon önskar få ärendet överfört till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutat.

V1408-04036-62 **Synpunkter på beställningsblankett**

En man har synpunkter på utformningen av en beställningsblankett för hjälpmedel. Anmälningensblanketten fylls i och viks ihop när den postas (utan något kuvert). På utsidan av blanketten är uppgifter om kundens telefonnummer och portkod synliga, vilket mannen tycker är mycket olämpligt. Mannen har kontaktat hjälpmedelsföretaget om detta men inget har gjorts åt saken.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från hjälpmedelsföretaget, som meddelar att de ska göra om blanketten, så att uppgifterna inte kommer att vara synliga när blanketten tejpas ihop. Till anmälaren har man skickat kuvert som han tills vidare kan använda

för att posta blanketten i. Anmälaren har meddelat att han inte är nöjd med denna lösning och har framfört förslag kring hanteringen av blanketten. Ärendet avslutas.

V1409-04053-28
Garanti på fastsatt tandkrona

En man som uppsökte tandvården på grund av en lossnad tandkrona är missnöjd över att fastsättningen som utfördes lossnade samma dag. Han anser att det borde finnas någon form av garanti.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har mannen uppgett men att han missuppfattat informationen gällande garantiåtagandet. Han kommer själv att kontakta berörd mottagning för att efterhöra om pengarna kan räknas till godo om han bestämmer sig för att låta göra en tandkrona i stället. Ärendet avslutat då anmälaren inte önskar yttrande från vårdgivaren.

V1409-04056-63
Bristande bemötande

En kvinna med akuta smärtor i bröstet behandlades nedlåtande och blev utfrågad om sin bakgrund snarare än om sitt hälsotillstånd. Kvinnan upplevde att hon inte fick den vård och behandling hon behövde på grund av sin bakgrund.

Åtgärd: Information om anmälningsprocessen till förvaltningen, blanketter för komplettering av anmälan skickas enligt överenskommelse. Ärendet avslutas då ingen skriftlig anmälan inkommit.

V1409-04086-57
Bristande vård efter axelskada

En man fick en axelskada för flera år sedan och han har sedan dess besökt flera vårdgivare och genomgått flera olika behandlingar. Han är inte nöjd med de åtgärder som gjorts.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om förvaltningens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar avvakta med ärendet, återkommer vid behov. Ärendet avslutas.

V1409-04087-62
Bristande bemötande vid akutmottagning

En kvinna har synpunkter på hur hon blev bemött på en akutmottagning. Man ifrågasatte varför kvinnan kommit dit i ambulans och inte tagit en taxi.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid akutmottagningen, som beklagar upplevelsen av besöket och skriver att det bemötande patienten beskriver inte är acceptabelt. Med utgångspunkt från patientens upplevelse har man diskuterat etik och bemötande med medarbetarna. Anmälaren har meddelat att hon är helt tillfreds med svaret. Ärendet avslutas.

V1409-04088-62
Bristande bemötande från ambulanspersonal

En kvinna har synpunkter på ambulanspersonal som ifrågasatte hennes behov av ambulanstransport. Kvinnan kände att hennes andningsproblem förringades.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ambulansföretaget som skriver att man inte upplevt patienten påtagligt andningspåverkad och att undersökningar visat på normala resultat. Då patienten haft besvären en längre tid och är under utredning har ambulanspersonalen försökt hitta andra vårdalternativ. Man bedömer att man handlat enligt gällande riktlinjer då man övervägt andra tänkbara vårdalternativ med patientens bästa i åtanke, men beklagar att omhändertagandet upplevts som negativt och att frågor och ordval kan ha upplevts som sårande. Anmälaren har meddelat att hon hade önskat få större förståelse och har inkommit med skriftliga synpunkter på yttrandet som sänts till ambulansföretaget. Ärendet avslutas.

V1409-04119-28 **Känselfall efter en tandextraktion**

En kvinna fick kvarstående känselfall efter en tandextraktion som utfördes för två år sedan. På de efterföljande kontroller hon varit på hos tandvården har de hela tiden hävdat att känslan kommer att komma tillbaka, vilket inte skett. Situationen har påverkat henne både fysiskt och psykiskt. Känselfallet har gjort det svårt för kvinnan att fortsätta sitt arbete som sångerska.

Åtgärd: Vid telefonkontakt har kvinnan meddelat att hon gjort anmälan till patientförsäkringen. Ärendet avslutat enligt överenskommelse.

V1409-04122-42 **Brister vid receptförskrivning**

En kvinna kontaktade vårdcentralen via Mina vårdkontakter för nyförskrivning av mediciner. Till svar fick hon en så kallad skärmdump, och beställningen misslyckades.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren återkommit med önskan om att ärendet avslutas.

V1409-04134-57 **Bristande remissrutiner på vårdcentral**

En man kontaktade vårdcentralen då han misstänkte blodpropp i underbenet. Mannen utlovades att remiss snabbt skulle sändas till laboratorium för undersökning, men det dröjde flera veckor innan remissen skrevs. Mannen ifrågasätter rutinerna på vårdcentralen. Han är också missnöjd med att verksamhetschefen inte kontaktade honom då han lämnat meddelanden personligen, via telefon och e-post.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschefen som beklagade att remissutskriften dröjde, detta på grund av att skrivbyrån som vårdcentralen anlitar låg efter. Anmälan har resulterat i en översyn av hanteringen av remisser och kallelser särskilt vid sommartid då det är vikarier som tjänstgör. Hon beklagade att hon inte fått information om att anmälaren kontaktat henne, troligtvis har en handskrivna lapp förkommit. Annars finns rutiner som innebär att information sänds till verksamhetschefen i det elektroniska systemet så att inte meddelanden kommer bort. Anmälaren är nöjd med svaren och önskar avsluta ärendet.

V1409-04146-57

Fick inte återbud till läkarbesök

En kvinna kom till vårdcentralen för en bokad tid hos husläkare. Då fick hon besked om att läkaren inte var på plats och skulle ha avbokat sina patienter själv. Kvinnan fick åka hem igen och fick en ny tid. Hon är arg eftersom hon nu får ta ledigt från arbetet vid två tillfällen och har förlorat arbetsinkomst.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade kvinnans besvär. De interna rutinerna diskuterades och förtydligades med personalen och kvinnans utlägg och anspråk för förlorad inkomst ersattes. Kvinnan är nöjd och önskar avsluta ärendet.

V1409-04155-42

Nekades att röka

En man vårdas på en psykiatrisk vårdavdelning och nekades att röka.

Åtgärd: Anmälaren kontaktar förvaltningen med önskan om att avsluta ärendet i befintligt skick.

V1409-04162-50

Nekad läkemedel

En dotter fick välja att dagligen komma till mottagning för att ta läkemedel mot alkoholberoende eller att läkemedlet gavs av hennes föräldrar i hemmet. Dottern valde mottagningen. Föräldrarna hämtar därmed ut, betalar för medicinen och lämnar den till mottagningen. En dag hann inte dottern gå till mottagningen och bad sin förälder att hämta ut medicinen i henne ställe. Föräldern blev dock nekad och önskar en rimlig förklaring till nekandet. Får dottern inte sin medicin tar hon alkohol. Dottern är även suicidbenägen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskade blanketter hemsickade för anmälan till patientnämndens förvaltning. Dessa ha kommit i retur trots två försök. Ärendet avslutas.

V1409-04168-59

Fråga om hur länge provsvar får dröja

En kvinna frågar hur länge man ska behöva vänta på provsvar efter en undersökning. Kvinnan fick besked att läkaren skulle få svaret efter en vecka, av de som genomförde undersökningen. Kvinnan ringde därför och efterfrågade svaret när en vecka passerat. Svaret fick hon slutligen efter cirka en månad. Kvinnan framför att ovissheten var oroande och hon vill veta vad hon kan förvänta sig vid undersökningar framöver.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förklarar att svarstid beror på flera olika faktorer, bland annat vilka analyser som behöver göras och att hon kan be om tydligare besked, inklusive när hon ska börja efterfråga provsvaret. Anmälaren är nöjd med svaret och att ärendet avslutats.

V1409-04169-59

Synpunkter på verksamhet samt avsaknad av provsvar

En man som remitterats till mottagningen har inte fått svar på prover som tagits. Han ställer sig frågande till den information och det bemötande han fått i sina kontakter med mottagningen. Tillgängligheten har varit undermålig och märkliga formaliteter har framkommit. Även remitterande mottagning har efterfrågat provsvaren utan framgång. Anmälaren undrar vad han som patient ska göra i ett sådant läge.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) samt via dem ett yttrande från verksamheten. HSF beklagar att provsvar inte delgivits och framför att man uppmanat verksamheten att skapa tydliga rutiner för att säkerställa att patienter efter begäran får ta del av sina provsvar och journalanteckningar oavsett vikariatsförhållanden. Vidare förtydligas att avtal inte finns, dock har läkaren varit verksam som vikarie för annan läkare enligt lag om läkarvårdsersättning samt att vikariatsansökan inkom sent och framöver inte kommer att förlängas. Aktuell läkare beklagar problemen med tillgänglighet och anger som skäl att underlag för vikariat saknades närmare tre månader och att hon vid återgång i tjänst ordnat med att remiss- och provsvar översändes till anmälares läkare vid vårdcentralen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med att provsvar översänts till hans läkare vid vårdcentralen. Han framför avslutningsvis att han nu hoppas få fortsatt bra vård och behandling. Dock ifrågasätter han att han över huvud taget kunde bli remitterad från vårdcentralen till en verksamhet som fungerade så illa, och att den läkare han träffade saknade anställning strax efter besöket. Han efterlyser att vårdcentralen borde ha betryggande information om mottagningar de samarbetar med och skickar patienter/remisser till.

V1409-04172-58

Komplikationer efter en ortopedisk operation

En kvinna framför att hon fått komplikationer efter en handoperation på ett sjukhus. Hon kontaktade sjukhuset ett flertal gånger då hon inte blivit återställd utan hade värk och var svullen om handleden. När hon till slut fick en besökstid hos ortoped gjordes en ny röntgenundersökning och hon får besked att allt ser bra ut och blir remitterad till smärtklinik. Kvinnan får mer besvär och träffar ortopederna igen, remitteras denna gång till handkirurg. Där konstateras omedelbart att de inopererade skruvarna är för långa och måste tas bort, samt att senor gått av på grund av detta. Anmälaren är nu opererad men vet inte om hon kommer att återfå full funktion i sin hand. Hon ifrågasätter handläggningen från sjukhusets sida gällande ovanstående samt även gällande sjukskrivning och problem med tillgänglighet.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på kliniken som beklagar patientens upplevelse. Av yttrandet framgår att sjukskrivningsperioden och förlängning är enligt gängse praxis. Synpunkterna på berörd läkares bemötande och brister i tillgänglighet kommer att tas upp med läkaren. Gällande de inopererade skruvarna kan verksamhetschefen inte svara på hur handkirurgen har resonerat men beklagar förloppet. Ärendet kommer att tas upp internt på möte med ortopedklinikerna. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon inte är nöjd med svaret men att hon inte önskar inkomma med fler synpunkter. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1409-04174-42

Teststickor för blodsockerkontroll

En man med insulinbehandlad diabetes önskar fler teststickor för kontroll av sockervärdet. Den leverans han får gratis från vården räcker inte till och mannen köper då extra stickor på apoteket.

Åtgärd: Under handläggningen framkommer det att anmälaren fått fler teststickor förskrivet av diabetessköterskan. Mannen är nöjd och önskar ärendet avslutat.

V1409-04178-59

Synpunkter på erhållen vård och organisation

En kvinna framför synpunkter på den vård hon fått samt samordning, organisation och tillgänglighet. Framför att hon inte orkar mer och att hon inte fått den hjälp hon behöver.

Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit i ärendet varför det avslutas.

V1409-04197-30

Brister i organisationen

En anmälare uppger att det finns organisatoriska brister på en vårdcentral. Vårdcentralens verksamhetschef finns sällan på plats. Det finns inte alltid bemanning av allmänläkare. Det finns endast underläkare. Detta skapar stor frustration hos patienter.

Åtgärd: Yttrande inhämtas från verksamhetschefen, i vilket det anges att det finns tre distriktsläkare anställda vid vårdcentralen samt en underläkare. Man har alltid en bemanning på minst två distriktsläkare varje dag. Verksamhetschefen är alltid på plats förutom vid semester eller utbildning. Ovanstående kan styrkas via journalföringen i journalsystemet. Yttrandet kan inte skickas över till anmälaren då denna har valt att vara anonym. Ärendet avslutas.

V1409-04200-59

Nekad remiss

En kvinna undrar om en mottagning får vägra att skriva remiss.

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

V1409-04203-52

Att bli lyssnad till

En man har drabbats av en pisksnärtskada som givit honom svåra smärtor i huvud och nacke. Han efterlyser en läkare som förstår honom och hans problem. Dessutom undrar han om förvaltningen kan rekommendera någon förtroendeläkare vid Försäkringskassan.

Åtgärd: Anmälaren får information om enheter som hanterar pisksnärtskador. Därefter har anmälaren ej hörts av. Ärendet avslutas.

V1409-04208-62

Vill ta del av journal och vårdregister

En kvinna vill ta del av sin journal och ett utdrag över sina besök i vården från Gemensamt vårdregister och undrar hur hon ska gå tillväga.

Åtgärd: Informerar om att man vänder sig till den vårdinrättning man besökt för att begära ut sin journal samt om hur man får ett utdrag ur gemensamt vårdregister. Ärendet avslutas.

V1409-04209-58

Komplikationer efter gastric by-pass operation

En kvinna framför att hon fått komplikationer efter en gastric by-pass operation då operatören skadade tarmen under operationen. Detta har resulterat i lång vårdtid på sjukhuset samt ett flertal operationer.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Då ärendet även är anmält till Inspektionen för vård och omsorg avslutas ärendet utan utredning hos förvaltningen.

V1409-04210-57

Bristande vård och behandling

En kvinna var på akutmottagning p g a kraftiga ryggsmärtor. Hon blev dåligt bemött och fick bristande behandling av läkare. Hon blev inneliggande på ortopedavdelning i två veckor, men fick ingen konkret hjälp den första veckan. Kvinnan misstänkte att hon blivit förväxlad med en annan patient då hon fick journalkopior och fann flera felaktigheter.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren som beklagade att kvinnan blivit sammanväxlad med annan patient, en översyn av rondrutinerna har föreslagits för att förhindra att händelsen upprepas. Överläkaren läste igenom journaldokumentationen för kvinnans vistelse och fann att hennes smärta varit ytterst svårbehandlad. Felaktigheterna i journalen rättades och kvinnan fick korrigerad journal hemskickad samt samtal från sjuksköterska som beklagade hennes negativa upplevelse. Kvinnan är nöjd med yttrandet och den hjälp hon fått och önskar avsluta ärendet.

V1409-04229-57

Ingen liggande transport beställdes

En kvinna, boende i annat län, genomgick en steloperation i ryggen enligt vårdgarantin i Stockholms län. Hon åkte hem med vanlig färdtjänst eftersom vården inte hade beställt liggande transport. Färden tog flera timmar och kvinnan hade oerhörda smärtor efter resan. Hon ifrågasätter beslutet att beställa vanlig färdtjänst för hennes hemresa.

Åtgärd: Yttrande inkom från enhetschefen vid avdelningen som beklagade kvinnans besvärliga hemresa. Resor för boende utanför Stockholm handläggs av det egna hemlandstinget och ordnas av patienten själv. Anmälaren hade inte uppmärksammat denna information på kallelsen till operation. Ärendet avslutas.

V1409-04232-34
Behandling

En pappa har synpunkter på att sonen som nyligen fått en neuropsykiatrisk diagnos inte får adekvat behandling från barn- och ungdomspsykiatri (BUP). Sonen vägrar ta emot hjälp från personal som uppger att de arbetar på BUP. Föräldrarna får stöd men de anser också att sonen är i behov av behandling. De har kommit i kontakt med en privat legitimerad terapeut, med avtal, som är specialist och som kan påbörja en behandling med sonen.

Åtgärd: Fadern får information om patientnämnden uppdrag och verksamhet samt förslag att kontakta enhetschef/verksamhetschef vid barn-och ungdomspsykiatrisk klinik. Då han därefter inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1409-04236-50
Felsänd remiss

En kvinna var på sin vårdcentral och utlovades remiss. Remissen skickades dock till klinik med annat uppdrag än det kvinnan sökte för. Detta uppdagades många veckor senare när kvinna själv hörde av sig. Ny remiss skrevs till korrekt klinik. Ytterligare veckor gick och det visade sig att remissen aldrig kommit fram. Kvinna fick dock senare komma till rätt klinik på en återbudstid och slapp vänta de två månader kliniken har som väntetid just nu.

Åtgärd: I telefonsamtal med kvinna vill hon påpeka att det är så viktigt att vårdcentralen vet hur de ska skriva remisser och vart de kan skicka dem. Patienter som mår dåligt har inte tid att vänta flera månader extra på att vårdcentralen inte har rutiner. Detta drabbar ofta även ekonomiskt både för patienten och för samhället. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

V1409-04238-44
Vårdskada

En man skriver då han fått skador då en akut ryggskada inte åtgärdades adekvat.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Anmälan är gjord till patientförsäkringen LÖF och detta skall även kompletteras med en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg. Överenskommer att ärendet vid nämnden avslutas i befintligt skick.

V1409-04253-58
Inte blivit kontaktad vid sonens vård

En mamma framför att hon inte fått information om att sonen fått vård på en akutmottagning på ett sjukhus. Föräldrarna har delad vårdnad om barnet. Pappan informerade vårdpersonal att det finns en pågående vårdnadstvist. Anmälaren anser att hon borde blivit kontaktad i samband med sonens besök på akutmottagningen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har själv tagit kontakt med berörd läkare och önskar inte gå vidare i ärendet. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.

V1409-04260-49

Frågor och information om patientnämnden

Ärendet kom att handla om patientnämnden, dess roll och uppdrag.

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

V1409-04274-57

Felaktiga diagnoser i journalen

En kvinna fann felaktiga diagnoser i sin journal vilket innebär stora problem då hon önskar göra en operation i munnen. Hon undrar hur hon ska gå tillväga för att tydliggöra att de befintliga diagnoserna i primärvårdens journal är felaktiga.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som redan vid ett tidigare besök överlämnade journalkopior till anmälaren. I dessa finns inga felaktiga diagnoser noterade. Verksamhetschefen tydliggjorde att journalkopior från andra vårdgivare inte kan lämnas ut. Anmälaren önskar avsluta ärendet.

V1409-04278-28

Avgift för tandvård

En kvinna har fått landstingsfinansierad tandreglering utförd hos en privat tandläkare. Efter avslutad tandreglering hänvisade privattandläkaren kvinnan till folktandvården för vidare remiss till käkkirurgi för korrigerande av bettfel. Enligt folktandvården ingår inte denna behandling i den landstingsfinansierade tandvården, utan då får hon betala för den behandlingen själv. Hon hänvisades därför till sin privata tandläkare för remiss till käkkirurgen då det var en fortsatt behandling på tidigare utförd vård. Den privata tandläkaren säger nu att hennes tandvård är avslutad, varför han inte kan skicka remiss.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om de regler som finns för/vid landstingsfinansierad barn-och ungdomstandvård. Ärendet avslutat.

V1409-04279-58

Synpunkter på remittering, e-post hantering

En man remitterades av sin husläkare till undersökning på ett sjukhus. Mannen framför synpunkter på att han inte fått en tid på sjukhuset utan remitterats vidare till annan klinik norr om stan på grund av långa väntetider på sjukhuset. Han önskar att sjukhuset betalar hans resa till kliniken. Anmälaren är missnöjd med att kommunikationen med sjukhuset inte kan ske per e-post.

Åtgärd: Anmälaren har via e-post fått information om vårdgarantin. Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.

V1409-04282-49

Dåligt bemötande

Anmälaren har uppgett att hon har synpunkter på bemötande. Det framgår inte vilken vårdgivare som är berörd.

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

V1409-04303-57
Bristande handikappsanpassning

En kvinna är rullstolsburen och arbetsterapeut hjälper till att installera en taklift. Med anledning av liftens armatur kan inte taklampan användas och hemtjänst kan inte arbeta nattetid i lägenheten. Anmälaren är arg över den bristande installationen och bostadsanpassningen.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som förklarade att vården tyvärr inte kan ombesörja ny belysning, men kan ge förslag på bra belysning som fungerar ihop med takliftens armatur. Anmälaren önskar avsluta ärendet, men är missnöjd med att dessa konsekvenser inte fullt ut informerades om då liften provades ut.

V1409-04304-28
Nonchalant bemötande

En kvinna har synpunkter på en tandläkare som hon anser inte besitter något tålmod med henne som patient. Tandläkaren orkade inte lyssna på kvinnans frågor och avslutade plötsligt behandlingen för att hon ansåg att kvinnan ställde för många frågor.

Åtgärd: Enligt anmälares önskemål har hon informerats om telefonnummer till kliniken och om öppettider. Ärendet avslutat.

V1409-04307-63
Bristande bemötande

En kvinna framförde synpunkter på bristande bemötande i telefon av en sjuksköterska. Sjuksköterskan var ohövlig och ifrågasättande i telefon vilket ledde till att patienten blev ledsen och upplevde situationen som kränkande.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte hörts av.

V1409-04308-34
Behov av rehabilitering

En kvinna har synpunkter på att en anhörig skrivs ut från psykiatrisk vård utan att ha någon uppföljning.

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

V1409-04313-52
Lång väntan på att få komma till läkare

En man försöker att få tid hos en vårdcentral men denna kan inte ta emot honom på någon akuttid förrän om fyra veckor. Anmälaren undrar om inte vårdcentraler också måste rätta sig efter vårdgarantin.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. På enheten strävar man efter att patient ska få komma till läkare inom 5 dagar om det gäller ett nytillkommet besvär. Man kan tyvärr inte garantera att det blir till ordinarie läkare. Ordinarie läkare ringde mannen och erbjöd honom en tidigare tid vilket han avböjde. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inkommit med skriftliga kommentarer som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutat.

V1409-04381-28 **Ofullständig tandbehandling**

En kvinna uppsökte tandvården akut då en tandkrona lossnat. Hon fick träffa en tandläkare som satte fast tandkronan. Därefter fick kvinnan besvär med tanden och fick åter uppsöka mottagningen. Då fick hon träffa en annan tandläkare som påtalade att hon fått en infektion och att tanden måste rotbehandlas. Kvinnan tror att det kan bero på att den första tandläkaren var slarvig och inte noga med hygien.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om olika orsaker som gör att en tand måste rotfyllas. Hon har därefter meddelat att hon själv ska ta kontakt med kliniken och framföra sina synpunkter.

V1409-04411-63 **Fråga om second opinion och uppföljning**

En kvinna kontaktade förvaltningen för att få information om möjlighet till second opinion och information om regler för återbesök om patienten opereras i annat landsting än hemlandstinget.

Åtgärd: Lämnar önskad information men hänvisar också till hälso-och sjukvårdförvaltningen och kontoret för individuella vårdärenden. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren då hon är nöjd med informationen.

V1409-04414-28 **Garanti på felbehandling**

En man fick sina tänder åtgärdade efter en trafikolycka. Tyvärr så skadades ytterligare några tänder av den behandling han fick. Mannen kommer att få hjälp av arbetsskadeförsäkringen att få ny vård hos annan tandläkare.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med mannen har information lämnats om patientförsäkringen och blankett har skickats. Han skulle därefter inkomma med kompletterande skrivelse. Då han senare inte avhörts avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1409-04416-59 **Bristande professionalitet & omhändertagande**

En kvinna beskriver oprofessionell behandling och bemötande i samband med förlossningsvård. Kvinnan har haft uppföljande kontakter med sjukhuset och är mycket nöjd med dem. Hon är dock mån om att förmedla att den vård och behandling hon fick av de två nämnda barnmorskorna (som inte arbetar kvar) inte var professionell rörande förberedelser, smärtlindring, kontinuerliga bedömningar och åtgärder. Även om ett friskt barn slutligen föddes har deras agerande fått stora konsekvenser för barnet och modern även efter förlossningen.

Åtgärd: Enligt överenskommelse med anmälaren översändes ärendet till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1409-04433-62
Nekad besök på laboratorium

En kvinna nekades att komma in på ett laboratorium och ta prover, då personalen inte hade tid. Kvinnan blev mycket illa bemött och uttrycker att hon blev utkastad.

Åtgärd: Anmälaren nöjer sig med att klagomålet registreras. Hon har talat med chefen för verksamheten och har fått en ursäkt. Ärendet avslutas.

V1409-04434-57
Rådgivning inför möte med läkare

En man har frågor om behandlingsmetoder som används inom psykiatrin.

Åtgärd: Anmälaren ska träffa verksamhetschefen för att diskutera sin vårdplan på mottagningen. Undertecknad uppmanar mannen att ställa de aktuella frågorna till verksamhetschefen och att få vårdplanen utskrivna så att han kan ta med den hem. Ärendet avslutas.

V1409-04436-44
Bristande uppföljning

En dotter kontaktar för sin minnessvaga mamma. Mamman har problem med återkommande urinvägsinfektioner och hade fått behandling i fem dagar. Någon uppföljning från vårdcentralen gjordes inte. Infektionen kvarstod med förvirring som följd, mamman föll och fick en bäckenfraktur.

Åtgärd: I telefonsamtal berättar dottern att en anmälan är gjord till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet vid nämnden avslutas i befintligt skick.

V1409-04443-30
Fick inte skrivtolk

Skrivtolk kunde inte erhållas till ett möte.

Åtgärd: Ärendet avslutas efter registrering eftersom anmälaren inte önskar att yttrande inhämtas.

V1409-04461-34
Lång väntetid på behandling

En kvinna har väntat länge på att få en tid till en specialistmottagning inom den psykiatriska vården. När hon ringer till mottagningen och frågar om väntetiden får hon till svar från en person som var otrevlig att mottagningen måste prioritera de som bor i närområdet först.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då kvinnan under handläggningen på förvaltningen fått en besökstid till mottagningen blir hon nöjd och vill att ärendet avslutas. Hon önskar dock att enhetschef informeras om bemötandet och den information som personal lämnat till henne i samband med att hon kontaktade mottagningen. Förvaltningen har därefter kontaktat enhetschef. Ärendet avslutas därmed.

V1409-04463-62 **Klagomål på sjukhus**

En kvinna har klagomål på ett sjukhus.

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

V1409-04465-28 **Fråga om tandvård**

En man har frågor gällande sin tandvård.

Åtgärd: Då anmälaren trots fler uppmaningar att ta kontakt med förvaltningen inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1409-04467-49 **Fel diagnos**

Anmälaren har haft kontakt med vårdgivaren en tid. Det har skett regelbundna åtgärder i samband med undersökningar hos urolog. Vid en av dessa undersökningar reagerade anmälaren på att vätskan var grumlig. Enligt anmälaren reagerade inte läkaren på detta. I efterhand när anmälaren återkom till detta ska läkaren ha sagt att även han hade påtalat att vätskan var grumlig. En kort tid efter denna undersökning då grumlig vätska visade sig drabbades anmälaren av svåra åkommor och tvingades bli opererad.

Åtgärd: Anmälaren har i kontakt med förvaltningen uppgett att han varit i dialog med läkaren om denna fråga. Anmälaren vill avsluta ärendet utan vidare handläggning. Ärendet avslutas.

V1409-04468-34 **Ersättningsanspråk**

En kvinna har betalt vårdavgifter fast hon har frikort och undrar om hon kan få tillbaka pengarna.

Åtgärd: Kvinnan har hänvisats via e-post till 1177 Vårdguiden. En länk har bifogats. Då anmälaren därefter inte återkommet avslutas ärendet.

V1409-04487-58

Brister i kommunikation

En kvinna framför synpunkter på att läkare på en hudmottagning brustit i kommunikationen med henne gällande den behandling hon fått på kliniken.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren är nöjd med att ärendet registreras hos förvaltningen, önskar inte inhämta yttrande i ärendet. Ärendet avslutas utan utredning.

V1409-04489-58

Lång väntetid på akutmottagning

En man framför att han fått vänta i över 6 timmar på en akutmottagning och att det finns brister i informationen till patienter.

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

V1409-04491-63

Väntetid för kirurgi

En patient väntar på att få en planerad operation utförd och framför synpunkter på lång väntan.

Åtgärd: Anmälaren har sökts per telefon vid upprepade tillfällen. Ärendet avslutas på grund av utebliven kontakt.

V1409-04497-59

Brister i undersökningar och information

En kvinna beskriver en graviditet som behövde avbrytas sent. Hon framför att hon inte fick information eller erbjudande om att genomföra undersökning som kunde visat på kromosomfel tidigt i graviditeten.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har inte återkommit i ärendet enligt överenskommelse. Ärendet avslutas.

V1409-04500-55

Missnöje med bemötande

En kvinna är missnöjd med bemötandet när hon varit i kontakt med Vårdgarantikansliet.

Åtgärd: Vid kontakt med kvinnan framgår att hon inte önskar fullfölja ärendet. Ärendet avslutas utan vidare åtgärd.

V1409-04509-42

Brister i smärtlindring, lång väntan, bemötande

En man vårdas av ASIH och i samband med smärtgenombrott behövde han söka akut vård på en akutmottagning. Bemötandet var nonchalant och omvårdnaden

bristfällig, mannen nådde inte ringklockan på salen, andra patienter fick ringa på klockan. Smärtlindringen dröjde och efter åtta timmar fick han komma till en vårdavdelning. Mannen har skrivit till verksamhetsansvarig på akutkliniken.

Åtgärd: Ärendet avslutas enligt anmälarens önskan. Mannen är nöjd då han fått ett svar och en ursäkt från verksamhetsansvarig vid kliniken.

V1409-04538-44 **Misslyckad operation**

En man opererade höften och operationen blev inte bra. Han har nu stora komplikationer och måste komplettera med olika hjälpmedel. En omoperation diskuteras.

Åtgärd: Anmälaren informeras om patientförsäkringen LÖF och information förmedlas. Ärendet avslutas.

V1409-04539-42 **Brister i uppföljning, tillgänglighet**

En man upplever att husläkaren brister i uppföljningen av hans medicinering och att han lätt kan beställa nya mediciner.

Åtgärd: Ärendet avslutas enligt anmälarens önskan, skrivelsen var för kännedom.

V1409-04543-62 **Missnöjd med mammans vård**

En kvinna hör av sig angående sin mamma. Mammans läkare vet inte vad hennes problem beror på och hon får ingen diagnos. Den behandling mamman får hjälper inte. Dottern upplever att man inte kommer någon vart, vill vända sig till ett annat sjukhus och vill ha råd om hur man kan komma vidare.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjligheten att vända sig till en annan vårdgivare och råder kvinnan att ta upp detta med mammans läkare och få hjälp med remiss. Kvinnan vill inte göra någon anmälan, utan endast fråga om råd. Hon uppmanas att återkomma vid behov. Ärendet avslutas.

V1409-04580-42 **Övermedicinerad och feldiagnosticerad**

En man har övermedicinerats och feldiagnosticerats på en vårdcentral. Mannen har lidit av magbesvär i flera år och olika besvärliga undersökningar har gjorts som varit normala. Läkaren har också ställt demensdiagnos, utan utredning. Mannen flyttade till ett demensboende och där gjordes en läkemedelsgenomgång och olika blodprover togs som visade på överdosering av medicin mot sköldkörtelsjukdom. Medicineringen avslutades och mannen är i dag besvärsfri och äter och promenerar dagligen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare. Då anmälaren inte fått svar på sina medicinska frågor överlämnas ärendet till

Inspektionen för vård och omsorg enligt anmälarens önskan. Händelsen är anmäld till Patientförsäkringen. Ärendet avslutas därmed vid förvaltningen.

V1409-04594-62
Svårt att nå mottagning

En kvinna har synpunkter på att hon haft mycket svårt att komma i kontakt med en mottagning för att boka om en tid.

Åtgärd: I kontakt med anmälaren framkommer att problemet nu löst sig och att hon fått en ny tid. Anmälaren nöjer sig med att ärendet registreras och önskar ingen vidare handläggning. Ärendet avslutas.

V1409-04595-42
Nekas medicinering

En kvinna vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och i samband med läkarbyte nekades hon fortsatt medicinering mot neuropsykiatrisk sjukdom.

Åtgärd: Enligt överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet i befintligt skick då anmälaren haft ett vårdplaneringsmöte med vården där samtliga frågor kring medicineringen handlagts. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

V1409-04596-54
Nekat sjukintyg samt brist på empati

En kvinna anser att hennes anhörig kränktes när de bad en läkare vid en vårdcentral att sjukskriva denne. Läkaren sa upprepade gånger att han var väldigt hård med sjukintyg. Kvinnan anser att läkaren borde vara mer engagerad i sina patienter.

Åtgärd: Då anmälaren trots flera uppmaningar om att ta kontakt med förvaltningen inte avhört avslutas ärendet utan vidare åtgärd.

V1409-04600-44
Bristande behandling

En man skulle få sin urinkateter utdragen men personen som drog ut den tömde inte den vätskefyllda blåsa som håller katetern på plats i urinblåsan innan hon började dra ut katetern. Detta blev oerhört smärtsamt för mannen. Annan personal avslutade sedan kateterborttagningen. Mannen blödde kraftigt efteråt.

Åtgärd: Yttrande gavs av chefsjuksköterska. Enligt yttrandet hade den delegerade undersköterskan tömt vätskeblåsan på urinkatetern innan hon började att dra ut den. Kliniken har haft intern utbildning med följande kunskapstest med anledning av händelsen. Man har understrukt vikten av stegvis information till patienten och att man därefter försäkrat sig om att patienten uppfattat informationen. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren meddelat att han blivit uppringd av chefsjuksköterskan som framfört sitt beklagande över det inträffade. Anmälaren som inte är nöjd önskar ekonomisk compensation och han har informerats om patientförsäkringen. Ärendet avslutat.

V1409-04619-50

Bristande utredning

En kvinna fick för några månader sedan en cancerdiagnos med dålig prognos. Hon har behandlats för denna och fått veta att hon har mindre än ett år kvar att leva. Nu visar det sig att det kanske ändå inte är cancer. För att undersöka henne vidare vill akutsjukvården ha remisser från det vård- och omsorgsboende kvinnan bor på. Vård- och omsorgsboendet anser inte att de ha kompetens att remittera henne rätt. Kvinnan anser att det ligger i akutsjukvårdens ansvar att utreda henne vidare.

Åtgärd: I överenskommelse med kvinnan kontaktar förvaltningen akutsjukvården. Det framkommer då att kvinnan väntar på en datortomografi, vilken beställdes för två veckor sedan och därefter ett återbesök till kirurg. Informerar kvinnan.

V1409-04625-58

Missad diagnos

En kvinna framför att hon genomgick en tarmundersökning på en specialistmottagning. När hon efter 5 månader sökte vård på grund av akuta buksmärter blev hon opererad och det visade sig att hon hade en tumör i tarmen. Anmälaren har fått uppgift är detta en mycket långsamväxande tumör och hon ifrågasätter hur detta har kunnat missats vid undersökningen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen då anmälaren även anmält händelsen till Inspektionen för vård och omsorg.

V1409-04634-44

Felaktig utskrivning

God man kontaktar för sin huvudman. Huvudmannen hade skrivits ut till det boende där han placerats efter sin första stroke. Han hade nekats rehabilitering av geriatrisk klinik med hänvisning till att boendet skulle kunna rehabilitera patienten då fysioterapeuter fanns anställda.

Åtgärd: God man meddelas per epost de generella regler som gäller för eftervård för en person som har ett kommunalt boende. Anmälaren är nöjd med informationen och ärendet avslutas.

V1409-04636-44

Bristande omhändertagande av kvinna

En man framför klagomål på den vård hans avlidna hustru fick på ett akutsjukhus. Mannen menade att hustrun laxerades på ett felaktigt sätt, personalen såg inte till att kvinnan fick i sig tillräckligt med mat och därför blev hon undernärld.

Åtgärd: Telefonsamtal med maken. Ärendet är anmält till patientförsäkringen LÖF och hans anmälan är bekräftad. Ärendet vid nämnden avslutas därför i befintligt skick.

V1409-04652-62

Betalat mer än frikortsbeloppet

En kvinna har betalat besöksavgifter för en större summa än frikortsbeloppet, då vissa besök inte blivit instämplade i hennes högkostnadskort. Kvinnan undrar om hon kan få tillbaka pengarna.

Åtgärd: Informerar om att kvinnan kan vända sig till den mottagning hon besökt för att få tillbaka den summa hon betalat som överskrider frikortsbeloppet. Ärendet avslutas.

V1409-04653-44 Bristande behandling

En kvinna beskriver hur hon skadat sin axel i en fallolycka. Den första operationen misslyckades och läkaren tog på sig ansvaret för detta direkt efter operationen i samtal med anmälaren. Kvinnan opererades om och är ännu inte återställd. I samband med omoperationen fick hon inte tillräcklig smärtlindring då narkosläkaren inte kunde lägga den smärtblockad som var planerad. Kvinnan fick då ett bristande bemötande av både läkaren och senare även en sjuksköterska.

Åtgärd: Anmälaren informerades i telefonsamtal om patientförsäkringen LÖF och skulle själv ta kontakt. Anmälaren ville endast få det bristande bemötandet registrerat vid förvaltningen och valde att avsluta ärendet med detta.

V1410-04686-44 Juridisk fråga

En man ringer efter att ha fått besked från IVO angående den Lex Maria som gjorts i samband med att hans fru hastigt avled efter en operation. Han är inte nöjd med vad som skrivits från sjukhuset.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar och skickar blanketter om patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutat.

V1410-04687-56 Vill uppmärksamma problem inom psykiatri

Man vänder sig till patientnämndens förvaltning med allmänna synpunkter på behandling och rehabilitering inom psykiatri. Anmälaren anser att det inom landstinget saknas viss vård och behandling för patienter med intellektuella funktionshinder. Han vill att landstinget gör något åt frågan.

Åtgärd: I svarskrivelse till anmälaren tydliggörs att patientnämndens förvaltning inte gör medicinska bedömningar eller ställningstaganden vad beträffande vilken vård eller rehabilitering som är bäst. Anmälaren informeras också om möjligheten att lämna synpunkter på sin egen vård och rehabilitering och att förvaltningen i så fall kan inhämta ett yttrande från vården.

V1410-04696-59 Missade allvarligt tillstånd, undersökte ej

En gravid kvinna påtalar upprepat att hon är svullen, har ont i leder, är matt och mår dåligt. Hon framför också oro för barnet som hon upplever rör sig mindre.

Barnmorskan hänvisar henne att uppsöka en vårdcentral. Varken vårdcentralen eller mödravårdsmottagningen tar några prover eller skickar henne på undersökning. Yoga, massage och sjukskrivning föreslås. Senare söker kvinnan akutmottagning och havandeskapsförgiftning med komplikationer konstateras. Två dagar senare utförs akut kejsarsnitt och en läkare framför att han är glad att de två överlevde. Kvinnan är ifrågasättande till mottagningarnas agerande.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens (PaN) uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och patientförsäkringen (LÖF). I samråd med anmälaren överförs ärendet till IVO, blanketter angående LÖF skickas. Detta ärende avslutas.

V1410-04707-57

Otrevligt bemötande från specialistläkare

En man går på kontroll hos en specialistläkare, men då han fick kraftiga besvär en kväll åkte han till akutmottagningen. Vid nästa läkarbesök blev specialistläkaren arg över anmälares tilltag att besöka vården akut, han borde avvaktat ett läkarbesök som var inplanerat längre fram. Anmälaren var obekvämd med att få en utskällning av läkaren. Mannen har en mild form av cancer och vill nu byta läkare för att få bättre stöd under behandlingen.

Åtgärd: Anmälaren önskar inte att förvaltningen utreder ärendet, han är nöjd med att hans ärende kommit till förvaltningens kännedom. Ärendet avslutas.

V1410-04726-59

Reumatologen

Gällande reumatologen

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

V1410-04737-49

Söker information om rätten att ta del av journal

Närstående söker information om rätten att ta del av sin sons journal.

Åtgärd: Informerar att närstående till avliden patient i vissa fall kan få ta del av patientens journal och att eventuellt nekande beslut av vården kan överklagas till kammarrätten. Ärendet avslutas.

V1410-04738-34

Information om valfrihet

En representant från en kommun undrar om en klient kan byta psykiatrisk mottagning. Klienten har inte fått adekvat information från sin psykiatriska mottagning om hur hen ska gå tillväga.

Åtgärd: Information lämnas om gällande valfrihet inom psykiatrisk specialistvård samt hur man hittar information på 1177. Ärendet avslutas.

V1410-04788-44
Skada efter vård

En hustru skriver med fullmakt för sin make. Maken skadades vid ett fall på ett rehabiliteringshem och har inte kunnat rehabiliteras efter detta.

Åtgärd: Telefonsamtal med hustrun. Informerar om patientförsäkringen LÖF för anmälan. Ärendet avslutas.

V1410-04791-34
Journalfråga

En kvinna önskar få ut journaler som rör hennes bror. Denne vårdades för tio år sedan på en psykiatrisk avdelning och begick självmord. Kvinnan har skrivit till ett akutsjukhus men inte fått något svar.

Åtgärd: Kvinnan får information om att avdelningen där brodern vårdades inte finns kvar och att hon skickat begäran om att få ut journal till fel vårdgivare. Hon får information om vilken vårdgivare hon ska vända sig till och hur hon ska skriva en begäran om att få ut journalkopia för att cheföverläkaren ska ta ställning till om journal kan lämnas ut. Ärendet avslutas.

V1410-04792-42
Läkaren höjer läkemedelsdosen

En kvinna undrar om läkaren vid en psykiatrisk mottagning har rätt att höja läkemedelsdosen trots att hon mår bra på den dos hon har. Kvinnan är informerad om att hon kommer tvångsvårdas om hon inte följer läkarens ordination.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar medicinska frågor till behandlingsansvarig läkare. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

V1410-04854-42
Bristande läkemedelskontroll och provtagning

En man vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och har haft svårt att få ut sitt ordinerade licenspreparat på apoteket. Läkaren hade glömt att förnya receptet. Mannen anser att vården borde hålla reda på när det är dags att förnya licenser så att det inte blir glapp för patienten. Inga kontroller av levervärderna är gjort sedan påbörjad medicinering. Anmälaren har kontaktat verksamhetschefen samt gjort anmälan till Inspektionen för Vård och omsorg.

Åtgärd: Under handläggningen framkommer det att anmälaren kontaktats av verksamhetschefen och att han kallats till mottagningen för kontroll av levervärderna. Anmälan är gjord till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

V1410-04860-28
Garanti på etsbro

En kvinna har synpunkter på en etsbro som lossnat efter fem år. Enligt nuvarande tandläkare skulle inte etsbron ha satts in från början då marginalerna för fästet var minimala.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om att det inte finns någon garanti på etsbro och att fem år får anses som en lång hållbarhet för den behandlingen. Ärendet avslutas.

V1410-04875-44 **Nekad hemsjukvård**

En kvinna som under en period varit i behov av hemsjukvård men har sin husläkare på annan geografisk mottagning har svårt att få den vård hon anser sig behöva.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren som informeras om uppdraget för basal hemsjukvård och det praktiska genomförandet för vården. Skickar på anmälares begäran underlaget för uppdraget. Överenskommer att ärendet avslutas vid nämnden.

V1410-04881-57 **Komplikationer efter skada i foten**

En kvinna fick en kvarstående ärrbildning efter en skada i foten. Kvinnan trampade på en spik, vårdades på sjukhus i flera dagar p g a en stor infektion i foten och hon är missnöjd med att foten inte blev bra. Hon önskar ekonomisk ersättning då hon menade att vården inte behandlat infektionen i foten på rätt sätt.

Åtgärd: Anmälaren önskar ekonomisk ersättning och får blanketter till patientförsäkringen översända. Hon är nöjd med det och ärendet avslutas.

V1410-04886-63 **Bristande bemötande**

En man besökte vårdcentralen på grund av besvär med magen. Mannen framför synpunkter på bristande kommunikation med läkaren på grund av språkförbistring hos läkaren då patienten upplevde att läkaren inte förstod vad han sade. Läkaren röjde sekretessbelagda uppgifter om en annan person och blandade ihop olika personers läkemedelslistor. Patienten nekades få ett intyg om att han varit på läkarbesök med hänvisning till att det ska man informera om att man vill ha före besöket.

Åtgärd: Information om anmälningsprocessen. Information om att blanketter kan hämtas från internet. Information om vilka andra instanser man kan vända sig till med klagomål på vården. Ärendet avslutas då anmälaren var nöjd med informationen som lämnades per telefon.

V1410-04893-49 **Saknar insatser mot kroniskt trötthetssyndrom**

Anmälaren saknar effektiva behandlingsinsatser mot kroniskt trötthetssyndrom i det svenska behandlingsutbudet.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om patientföreningen för denna grupp, informerar att det i dag saknas specifika mottagningar för de människor som lider av denna sjukdom utöver mottagningen vid ett specifikt akutsjukhus. Ärendet avslutas.

V1410-04938-62
Misstänker felbehandling

En man misstänker att han har blivit felbehandlad på en specialistklinik.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och möjligheten att ansöka om ersättning om man skadats i vården. Anmälaren ska vända sig till annan läkare för en bedömning och kommer vid behov att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.

V1410-04989-49
Svårt att förstå brev av läkare

Anmälaren har svårt att förstå innehållet i det brev som hon fått av läkare.

Åtgärd: Då förvaltningen kontaktade anmälaren meddelade hon att hon inte själv önskade medverka till vidare handläggning av ärendet. Ärendet avslutas.

V1410-04991-52
Önskar rådgivning

En kurator ber om råd för att få veta vilken rätt anhöriga har att ta del av en Lex Maria-utredning.

Åtgärd: I samtalet med kuratorn visar det sig att man redan överlämnat ärendet till tillsynsmyndigheten. Hänvisar till IVO. Ärendet avslutas.

V1410-05027-52
Bristande bemötande

En mamma har synpunkter på bristande bemötande av en kvinnlig läkare som hon träffade i samband med att hennes nyfödda barn vårdades på sjukhuset. Nu ska familjen på återbesök och vill helst slippa läkaren på grund av hennes bemötande.

Åtgärd: Samtal med mamman där rådet ges att be att få byta läkare. Hänvisar till verksamhetschefen. Ärendet avslutas.

V1410-05086-50
Frågor kring ekonomi

En kvinna hade tillfälligt tappat bort sitt frikort. När hon besökte vården kunde de inte i sitt system se om hon hade frikort och hon tvingades därmed betala för besöket. Kvinnan önskar pengarna åter nu när hon kan uppvisa att hon vid tidpunkten hade frikort, vilket vården nekar henne till.

Åtgärd: Informerar om gällande regelverk. Om kvinnan kan uppvisa att hon har betalt fakturan/betalat vid besöket under tiden hon hade frikort så ska vårdgivaren

återbetala summan. Skickar information från landstingets avgiftshandbok i frågan samt kontaktuppgifter till avdelningen för patientavgiftsfrågor vid Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning. Ärendet avslutas.

V1410-05113-42

Fråga om vaccin och dess verkan

Anmälaren ställer fråga om vaccin mot influensa och undrar vad vaccinetts effekt och vad det är säkert mot.

Åtgärd: Hänvisar anmälaren till Läkemedelsupplysningen på Läkemedelsverket. Ärendet avslutas.

V1410-05155-62

Fråga om ersättning

En kvinna har fått ett stort ärr efter en operation. Ärret påverkar hennes rörlighet och hon undrar om hon kan få ersättning av landstinget för detta.

Åtgärd: Kvinnan informeras om möjligheten att söka ekonomisk ersättning från patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

V1410-05165-44

Bristande vård

En man med stor synnedsättning som skall få ögondroppar enligt schema. Mannen upplever stora brister i den organisation som sköter hans vård. Vårdenheten har skriftligen hänvisat mannen att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg för granskning efter flera incidenter med utebliven eller sen vårdinsats.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Överenskommer att ärendet översänds till IVO. Ärendet avslutas i befintligt skick.