

## **Anmälan om avslutade ärenden under tiden 2015-01-01—2015-01-31**

### **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 3 februari 2015.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom  
Förvaltningschef

### **Bilaga:**

1/ Förteckning över avslutade ärenden under tiden 2015-01-01--  
2015-01-31.



### **V1312-05569-62** **Har inte fått provsvar**

En kvinna opererades för gynekologiska cellförändringar i oktober 2013 och skulle få svar på ett prov 4-5 veckor efter detta. Vid ett samtal med sjukhuset ett par månader efter operationen framkom att provet inte ens skickas för analys. Kvinnan har fortfarande inte fått provsvaret.

Åtgärd: Yttrandet har inhämtats från chefer och läkare vid aktuell klinik, som menar att patienten fått provsvaren i februari 2014. Då svaret dröjt kommer man på kliniken att gå igenom sina rutiner för svar till patienter. Anmälaren menar att det inte stämmer att hon skulle ha fått provsvaret och menar också att andra uppgifter i yttrandet är felaktiga. Det är först i samband med att ha fått yttrandet från kliniken som hon informerats om provresultatet. Från laboratoriet vid sjukhuset, varifrån kompletterande yttrande inhämtats, skriver man att svaret dröjt två veckor längre än den genomsnittliga svarstiden och att det inte går att utläsa vad som låg bakom förseningen. Man meddelar att man bland annat genom bättre bemanning nu kunnat korta ner svarstiderna. Ärendet avslutas.

### **V1401-00008-63** **Vanprydande ärr efter operation**

En kvinna har genomgått två operationer, kvinnan är mycket nöjd med den första operationen och tyckte att såret är mycket fint läkt. Kvinnans andra operation har resulterat i smärtande, knöliga ärr. Kvinnan är inte nöjd med resultatet.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från chefläkare och överläkare. Av yttrandet framgår det att man håller med om att resultatet av de två operationerna som beskrivs i anmälan inte är likvärdigt. Patienten önskade få en remiss till samma kirurg som genomförde den första operationen för kirurgisk behandling av de smärtande ärrarna. Patienten blir remitterad som önskat. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren. Anmälaren har inte hörts av och ärendet avslutas i befintligt skick.

### **V1403-01037-58** **Brister i behandling och diagnos**

Anhörig framför att maken varit på ett flertal besök och utredningar på en specialistmottagning på ett sjukhus. Mannen har inte fått någon behandling för sina besvär men det rekommenderades operation. Vid det preoperativa mötet med läkare på sjukhuset fick mannen besked att ingen operation skulle göras då denna inte skulle hjälpa mot mannens besvär. Anmälaren ifrågasätter varför fel diagnos ställts och varför maken inte fått någon behandling för sina besvär.

Åtgärd: Svar har inkommit från specialistläkare på kliniken som beklagar att patient och anhörig fått motstridiga besked gällande behandling. Av yttrandet framgår patientens besvär samt de undersökningar och utredningar som gjorts. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att maken opererats för sina besvär samt att han mår ganska bra. Ärendet avslutas hos förvaltningen i befintligt skick.

### **V1403-01064-28**

#### **Oklarheter kring fakturor**

En man fick ett kostnadsförslag gällande en implantatbehandling, totalkostnaden skulle då för patienten hamna på cirka 66 000 kronor. En månad senare fick mannen ett F-kort och han kom senare upp i ett frikort. Därefter har inte avgifterna stämt och fakturahanteringen har inte fungerat och har redan betalat en stor del av summan. Mannen är mitt uppe i en implantatbehandling och känner sig mycket oroad över de nytilkomna avgifterna.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Vd och mottagningens klinikchef. Klinikchefen har kommit fram till att det har varit svårt att nå fram till patienten och medföljare med information trots att olika anställda vid ett flertal tillfällen försökt att informera om vad som gäller för det statliga tandvårdsstödet och tandvård vid funktionsnedsättning (F-kortet). Rutinen på kliniken är att omfattande behandlingar, så som protetik och narkos, förskottsbetalas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och önskar ett personligt möte med klinikchefen, vilket ordnas. Ärendet avslutas.

### **V1403-01285-49**

#### **För tidig utskrivning**

Anmälaren menar att vårdgivaren skrev ut den äldre kvinnan för tidigt. Läkaren hade till kommunen framfört sin bedömning att kvinnan borde erbjudas kommunala insatser i nivå med de som erhålls vid äldreboende. Kommunen framförde att den inte avsåg att erbjuda äldreboende, endast utökad hemtjänst. Ändå skrev läkaren ut kvinnan till hemmet. Strax därefter föll kvinnan i hemmet, i höften uppstod fraktur och hon fick hjärnblödning. Strax därpå avled hon.

Åtgärd: Av yttrande av berörd omvårdnadschef framgår att vårdgivaren anser att den levt upp till de riktlinjer och den lagstiftning som styr samordnad vårdplanering och samverkan med annan vårdgivare. Anmälaren som har tagit del av yttrandet vill låta annan myndighet granska omhändertagandet. Ärendet avslutas.

### **V1403-01398-44**

#### **Bristande bemötande**

En dotter skriver för sin far som vårdats på en geriatrisk klinik. Pappan är åldrig, har flera sjukdomar, hörselnedsättning och kognitiv svikt. Anhöriga fick inte delta i någon vårdplanering innan hemgång utan mannen skickades hem utan att någon hade underrättats. På grund av medicinförändringar blev mannen tvungen att åka till sjukhus efter några dagar igen. Bemötandet från viss omvårdnadspersonal var oprofessionellt.

Åtgärd: Yttranden gavs av verksamhetschef, patientansvarig läkare samt chefsjuksköterska. Yttrandena redogjorde för patientens medicinska status och hur missförstånd uppstod i samband med utskrivningen samt att informationsöverföringen inte fungerade. De felaktigheter som framkom i anmälan skulle tas upp med personalen på avdelningsmöten för att händelserna inte skulle behöva upprepas. Efter genmälet från anhöriga gavs fördjupade svar i de frågor som ställdes. Anhöriga har efter att ha tagit del av yttrandena inte återkommit och ärendet avslutas.

### **V1403-01487-42**

### **Brister i smärtlindring, bemötande, omvårdnad**

En kvinna opererades på ett akutsjukhus. En nerv togs bort i lårmuskel. Efter operationen gavs smärtlindring via nervblockad i ryggen men den var felplacerad vilket innebar utesluten smärtlindring i nio timmar. Beskedet om operationen gavs på salen utan att kvinnan hade anhörig hos sig. En av sköterskorna var utbildad i healing och erbjöd patienterna annan behandling än den kirurgkliniken erbjöd.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och chefsjuksköterskan på enheten. Kvinnan har erbjudits ett möte med vården för genomgång av upplevelsen av vårdtiden gällande bemötandet, smärtlindring och omvårdnad. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hörts av efter mötet och därefter framfört att hon är nöjd och önskar ärendet avslutat.

### **V1403-01572-62**

#### **Problem med sjukskrivning**

En kvinna har nekats sjukskrivning av en läkare på grund av att hon blev arbetslös. Läkaren har meddelat att man inte kan vara sjukskriven då man är arbetslös, trots att detta är möjligt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell läkare, som menar att någon tanke på sjukskrivning varken fanns hos patienten eller läkaren vid de besökstillfällen anmälaren hänvisar till. Däremot har patienten senare sjukskrivits. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med yttrandet, men har inte inkommit med någon ytterligare skrivelse i ärendet. Ärendet avslutas.

### **V1404-01613-62**

#### **Inte fått kallelse, krav på betalning**

En kvinna har synpunkter på att hon fått en faktura för ett uteblivet besök, som hon inte fått någon kallelse till.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen som skriver att kallelsen skickats till patienten och att en faktura sedan automatiskt skickats till patienten när besöket uteblev. Anmälaren var inte nöjd med svaret och vidhöll att hon inte fått någon kallelse. Då förfarandet att inte kontrollera att patienten verkligen fått kallelsen innan man kräver debitering för uteblivet besök kan anses ha drag av så kallad negativ avtalsbindning, vilket som regel inte är tillåtet, begärdes ett kompletterande yttrande där sjukhuset ombads att svara på hur de ser på detta förfaringssätt. Från sjukhusets sida besvarades inte denna fråga, men man meddelade att patienten kommer att få tillbaka pengarna. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

### **V1404-01789-44**

#### **Nekad hemsjukvård**

En dotter skriver för sin mamma. Mamman anser sig i behov av hemsjukvård men nekats detta på grund av resursbrist av vårdcentralen.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Enligt yttrandet kunde patienten utan svårigheter röra sig i samhället och körde egen bil varför vårdcentralen inte såg skäl till hemsjukvård. Patienten har dock fått hjälp i hemmet då smärtorna varit stora.

Patienten hade erbjudits sjukresa vintertid då hon inte ville köra egen bil. Vården på mottagningen ansågs mer patientsäker då omläggningarna var omfattande, då såren sett sämre ut och vätskade mer och vid infektioner. Anmälaren hade enligt telefonsamtal för avsikt att återkomma med ett genmäle men har efter lång tid inte gjort det varför ärendet avslutas.

#### **V1404-01869-44** **Bristande tillgänglighet**

En kvinna beskriver omhändertagandet av hennes nu avlidne make då han kom till en akutmottagning med hjärtsvikt. Sjukhuset hade svårt med platser och hennes make remitterades till den geriatriska kliniken där han avled lite senare på dygnet. Maken ifrågasätter placeringen på den geriatriska kliniken.

Åtgärd: Yttrande gavs av chefläkare samt patientsäkerhetscontroller. Man beklagade starkt det som inträffat och ärendet skulle diskuteras i läkargruppen. Man skulle också se över sina rutiner. Anmälaren hade kontaktats och ett möte skulle genomföras där anhöriga, hjärtklinik och geriatrisk klinik skulle medverka. Anmälaren förklarade sig nöjd med den åtgärden. Anmälaren valde därefter att återkoppla direkt till verksamhetschefen efter mötet med de frågor som uppstått. Ärendet avslutas.

#### **V1404-02088-59** **Ifrågasätter bedömning och behandling**

En man söker vård efter en elstöt i ett finger som sedan svullnat. Undersökningar visar inget avvikande, dock erhåller han infektionshämmande och återbesök nästa dag. Svullnaden förvärras och handen gipsas för vila. Smärtan tilltar och mannen klipper upp bandaget. Fingret är blått och vitt. Nytt besök resulterar i remiss till handkirurg där operation görs. Därefter krävs spolning av infektionen varje dag. Den sjunde dagen görs en amputation på grund av tillståndet. Resistensta bakterier konstateras. Efter detta får han antibiotika och intensiv rehabilitering. Mannen har synpunkter på att remiss inte ordnades vid första besöket.

Åtgärd: Yttrande har inkommit via chefläkaren som ber om ursäkt för förseningen. Verksamhetschefen beskriver besöket som på grund av oklar skada resulterade i besök till specialist dagen efter. Denna konsulterade handkirurgen vid annat sjukhus, som föreslog avvaktande. Anmälaren återkom efter två dagar då symptomen blivit värre, vilket resulterade i remiss till den nämnda handkirurgiska mottagningen. Slutligen framförs att förfarandet har följt verksamhetens behandlingsrutiner. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte återkommit varför ärendet avslutas.

#### **V1405-02153-59** **Synpunkter; vård behandling medicinering bemötande**

En anhörig framför synpunkter på utredning, behandling, bemötande, samverkan och medicinering för en kvinnas räkning. Skrivelsen berör flera enheter och det framförs synpunkter och frågor rörande detaljer från enskilda möten i vården samt bedömningar, åtgärder, samordning, samverkan och vårdflöde. Anmälaren inkommer med ytterligare skrivelse där hon framför synpunkter bland annat rörande bristande information vid utskrivning från ett tillfälle av heldygnsvård.

Åtgärd: Yttranden har inkommit som initialt besvaras av läkare vid avdelning utifrån ett vårdtillfälle. Han beskriver bedömningar som gjordes och att det resulterade i frivillig vård. Han beklagar att patienten inte kände sig väl bemött och förklarar att vården bland annat syftar till autonomi, vilket kanske inte alltid uppfattas som något gott. Chefsöverläkaren beklagar patientens upplevelse av bemötandet och förklarar svårigheterna att utreda den påtalade perioden som inneburit 170 besök i öppenvården och 268 dagar heldygnsvård. Ärendet berör därmed ett stort antal medarbetare och vid genomgång av journalanteckningar framkommer inget olämpligt i agerande från vården. Vidare anges att det trots massiva behandlingsinsatser inte nått bestående resultat, vilket är beklagligt samt att det i alla vårdområden gäller att fullgod lindring inte alltid är möjligt. Rörande behov av heldygnsvård framförs att de hittills många och långa vårdperioderna inte har visat sig vara en framgångsrik väg för bestående gott resultat. Chefläkaren anger att öppenvårdsbehandling fortsätter, men att tillståndet inte medger någon botande behandling, man använder den kunskap som finns samt tar till sig eventuell ny tillämpbar kunskap. Sammantaget bedöms att patienten får adekvat vård och att inga planer på att avsluta den finns. Slutligen framförs att det är lätt att förstå anmälares oro. I yttrande från överläkare vid avdelning beskrivs och förklaras rutiner kring hantering av medhavda läkemedel, former för läkarsamtal, trivsel kontra säkerhet i avdelningens inredning, besökstider samt bedömning rörande medicinering på avdelningen. Slutligen framförs en ursäkt för att anmälares oro inte bemöttes tillräckligt väl. Chefsöverläkaren tilltror uppgifterna om att kontakt inte tagits vid utskrivning vilket är en generell rutin som inte följdes, vilket är beklagligt. Slutligen förklaras att akutmottagningens omfattande uppdrag är skälet till att patienten inte kunde vänta där på en plats vid önskad avdelning. Anmälares framför avslutningsvis att hon är delvis nöjd. Hon har fått svar men inte rörande alla delar. Hon hoppas ärendet givit effekt om inte annat för andra patienter framöver. Ärendet avslutas.

#### **V1405-02238-44** **Bristande bemötande**

En man som skall få hjälp av sjukvården att ta sina mediciner blir åthutad av en sjuksköterska som anser att han kan ta sina mediciner själv och på ett annat sätt än det som är lindrigast för honom själv. Den vård som nu har ansvaret hänvisar till hemtjänsten som en lämplig funktion att ge mediciner.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Verksamheten hade gjort en händelseanalys som gav vid handen att en sjuksköterska brustit i sitt uppförande. Händelsen hade diskuterats med berörd sjuksköterska och förändringar hade även skett i vårdansvaret avseende medicineringen. Vårdgivarna var tidigare inte sinsemellan ense om fördelningen av vården. Hemtjänst hade numera delegation att ge medicinen. Då anmälares efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

#### **V1405-02265-44** **Bristande bemötande**

En kvinna besöktes i sitt hem av distriktssjuksköterskan. Sjuksköterskan uppträdde och uttalade sig burdust och oprofessionellt mot anmälares i närvaro av den personliga assistenten.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef samt ansvarig distriktssjuksköterska. Verksamhetschefen hade haft samtal med ansvarig sjuksköterska, kommunens

medicinskt ansvariga sjuksköterska samt socialchef. Ansvarig sjuksköterska motiverade i ett eget yttrande de synpunkter som framkommit från anmälaren. Olika åsikter om det sagda kunde konstateras. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att anmälaren valt att avsluta ärendet i befintligt skick.

#### **V1405-02348-50**

##### **Brister i telefontillgängligheten vid texttelefoni**

En kvinna med hörselnedsättning har en överenskommelse med vårdcentralen att de ska ringa henne via texttelefoniservice. Trots detta ringer personal från vårdcentralen, tex för att boka om tider, till hennes vanliga telefon. Kvinnan har påtalat detta men det sker ingen förbättring.

Åtgärd: I inkommit yttrande framkommer att när patienterna använder TeleQ för att bli uppringda, syns det nummer anmälaren ringer ifrån och det är det nummer som vården ringer upp. Vården går aldrig in i journalen innan de ringer upp och kan därmed inte ta del av informationen att personen behöver bli uppringd via texttelefoniservice. Verksamhetschefen föreslår att kvinnan istället talar in ett meddelande att de kan nå henne via texttelefoni. I anmälares genmäle föreslås att när hörselskadade via TeleQ lämnar sitt personnummer, har vården möjlighet att ta del av informationen i journalen om att patienten använder sig av texttelefoni. I ett kompletterande yttrande från vården förtydligas att vården inte får gå in i journalen om inte en vårdrelation finns. Ofta kan vården ge svar utan att behöva öppna journalen. Av dessa anledningar ringer vården upp direkt, utan att de först tittat i journalen. Anmälares slutliga kommentar är att hon fortfarande inte har fått svar på hur vården ska veta att hon och andra med hörselnedsättning behöver nås via texttelefoni och få kontakt på ett likvärdigt sätt som de personer utan hörselnedsättning. Anmälaren vill att förvaltningen avslutar ärendet.

#### **V1405-02465-49**

##### **Läkare ville inte skriva sin bedömning i yttrande**

Läkare var ombedd att göra en bedömning som underlag i second opinion. Enligt anmälaren ville läkaren inte skriva sin uppriktiga bedömning i yttrandet.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande framgår att läkaren och anmälaren har olika uppfattningar om hur läkaren uttalade sig vid mötet mellan de båda. Ärendet avslutas.

#### **V1406-02634-54**

##### **Ej lyssnad till, önskar få ta del av journalkopior**

En kvinna vårdades på en psykiatrisk vårdavdelning i samband med ett självmordsförsök. Hon berättade för en läkare att hon inte mår bra och hade allvarliga tankar kring att begå självmord. Kvinnan skrevs ut trots detta och genomförde kort därefter ett försök att begå självmord. Hon är missnöjd med att man inte lyssnade på henne. Kvinnan önskar också få ta del av sina journalkopior.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare på avdelningen som besvarar att något suicidalt framkom över huvud taget inte under vårdtiden och patienten därför fick prova att gå på permission med instruktioner att kontakta avdelningen om hon mår sämre. Patienten gav över huvud taget inte uttryck för några självmordstankar och ansåg att vistelsen på avdelningen kändes som en "förvaring". För övrigt

hänvisar överläkaren till de utförliga journalanteckningar som finns. Efter att yttrandet skickades till anmälaren har hon inte hört av sig. Ärendet avslutas.

#### **V1406-02636-62**

##### **Lång väntetid för läkarbesök**

En man har synpunkter på den långa väntetiden för att få träffa en läkare vid en husläkarmottagning samt att han inte blivit uppringd som utlovat.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen, som skriver att man på mottagningen jobbar hårt för att uppfylla vårdgarantin. Den dag patienten kontaktade mottagningen var flera i personalgruppen frånvarande på grund av sjukdom, men man gjorde ett försök att nå patienten utan att få svar. I förbättringssyfte ska man framöver arbeta för att personalbemanningen ska motsvara efterfrågan. Man beklagar att patienten inte fått kontakt med mottagningen samma dag och att väntetiderna för besök varit längre än vad som avsetts. Anmälaren har framfört att han vidhåller att mottagningen inte försökt nå honom samma dag. Ärendet avslutas och anmälares synpunkter framförs till mottagningen.

#### **V1406-02936-49**

##### **Missnöjd med resultat**

Anmälares genomgick en knäoperation men hade kvarstående problem efter operationen. Han framförde synpunkter på bristande resultat.

Åtgärd: Yttrande inkom av biträdande överläkare vid berörd klinik. Yttrandet redogjorde för läkares ställningstaganden och den information om risker och eventuella komplikationer som gavs till anmälares inför förestående operation. Enligt yttrandet genomfördes operationen enligt gängse rutin. Anmälares har tagit del av yttrandet och är överens med förvaltningen att ärendet kan avslutas i befintligt skick. Anmälares har blivit omopererad och är nu besvärsfri. Ärendet avslutas.

#### **V1406-02943-57**

##### **Ovärdig behandling av avliden**

En kvinna framför synpunkter på ambulanspersonalens agerande och bemötande då de hämtade hennes avlidne make. Mannen hanterades snabbt, slarvigt och ovärdigt och kvinnan blev mycket ledsen.

Åtgärd: Yttranden inkom från vd, stationschef, biträdande stationschef och ambulansbesättningen. De beklagade samtliga att kvinnans upplevelse av situationen blev så negativ. Flyttning av mannen till landstingslakan och bår blev svår och upplevdes burdus av hustrun vilket beklagades. Hustrun har i genmäle bemött att flytt till annat lakan genomfördes, kvinnans lakan med egenhändigt broderad spets följde med mannen i ambulansen vilket ambulansbesättningen inte hade någon minnesbild av. En förklaring kan vara att händelsen skedde för åtta månader sedan, att yttrandet dröjde så länge beklagades också. Kvinnan önskar nu avsluta ärendet och vill att genmäle ska sändas till hälso- och sjukvårdsförvaltningen.



### **V1406-02952-52**

#### **Olaga journalintrång**

En kvinna vill veta varför flera läkare från ett annat sjukhus har varit inne och läst i hennes journal.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats. I denna redogör man för att intrången skett utifrån en behandlingssituation. Anmälaren är inte nöjd med svaren. Hennes genmäle bifogas till avslutsbrevet som går till vården. Ärendet avslutas.

### **V1406-02968-58**

#### **Brister i behandling och bemötande**

En kvinna framför att en sjuksköterska på en akutmottagning brustit i sitt bemötande av henne samt att hon inte tagit hänsyn till hennes smärtor i ryggen. Kvinnan sökte akut vård på grund av svåra smärtor i korsryggen samt oförmåga att röra sig. Sjuksköterskan menade att patienten borde tåla smärta då hon endast skadat svanskotan samt att det var bra att röra på sig. Det visar sig efter läkarundersökning att patienten hade ett brott i korsryggen. Anmälaren anser att sjuksköterskans behandling kunde skadat henne samt anser att väntetiden på akutmottagningen är för lång.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef och från chefssjuksköterska på akutkliniken. Av yttrandet från verksamhetschefen framgår akutmottagningens organisation och prioriteringssystem samt de bedömningar som gjordes av patientens hälsotillstånd. Verksamhetschefen beklagar väntetiden och patientens negativa upplevelse. Av yttrandet från chefssjuksköterskan framgår att det är en undersköterska inte sjuksköterska som klagomålet gäller. Undersköterskan har inte samma upplevelse av händelseförloppet men ber om ursäkt. Chefssjuksköterskan beklagar patientens upplevelse och informerar att man ständigt arbetar med bemötandefrågor i personalgruppen. Anmälaren inkom, efter att ha tagit del av yttrandena, med synpunkter där hon ifrågasatte den initiala bedömningen av hennes besvär då ingen undersökt henne och ingen röntgenundersökning gjorts. Hon tycker att man skyller på hög arbetsbelastning och undrar vad det har med bemötandet att göra. Anmälaren anser att om man inte kan behandla folk rätt utan att skylla på hög arbetsbelastning så får man hänvisa patienterna till annat sjukhus. Verksamhetschefen inkom med kompletterande yttrande där hon bemötte patientens synpunkter ingående. Sammanfattningsvis ansåg verksamhetschefen inte att någon medicinsk felaktighet är begången men att patientens klagomål gällande bemötande och omvårdnad visar på brister. De har tagit till sig detta och försöker göra förändringar och förbättringar. Anmälaren har, efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon accepterat svaret. Ärendet avslutas.

### **V1406-03056-49**

#### **Ifrågasätter krav på betalning med kort**

Anmälaren ifrågasätter att mottagning vid akutsjukhus vill ta emot betalning endast med kort.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande av berörd sektionschef framgick att sjukhuset sedan längre tid beviljats pilotverksamhet för kontantfria kassor. En förutsättning var att patienter som önskade betala kontant skulle ha möjlighet att göra det. Sjukhuset erbjuder idag betalning med kort och betalning mot faktura (utan fakturaavgift) med betalningsvillkor 30 dagar. Om någon vill betala kontant ger kassapersonalen

information om att den möjligheten finns vid sjukhusets huvudkassa. I genmäle har anmälaren meddelat att sjukhuset i kallelse inte ska skriva att betalning med kontanter inte godkännes. Detta har sjukhuset nu hörsammat, ny text i kallelse ska infogas och då ange att möjlighet till kontant betalning finns i sjukhusets huvudkassa. Därmed är anmälaren nöjd. Ärendet avslutas.

#### **V1406-03110-58**

##### **Synpunkter på val av läkemedel, biverkningar**

En man med smärtproblematik i nacke fick av sin husläkare läkemedel för smärtlindring. Mannen blev matt men uppmanades att fortsätta ta läkemedlet. Efter ett år med smärtlindringen svimmade mannen, ramlade och krossade några kotor som nu ska opereras. Mannen härleder detta till biverkningar av läkemedlet då besvären försvunnit efter att läkemedlet trappats ut.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef och från läkare på vårdcentralen. Av yttrandet framgår att patienten rekommenderades det aktuella läkemedlet av annan läkare på mottagningen samt att patienten även hade annan medicinering för sina smärtor. Behandling med kombination av dessa två läkemedel är förekommande vid värkproblematik, och det framgår att yrsel är en vanlig biverkan. Läkaren kan inte utesluta att patientens balansproblem var en biverkan av det aktuella läkemedlet. Anmälaren inkom, efter att ha tagit del av yttrandet, med frågan varför det inte gjordes någon uppföljning av hur han mårde från vårdcentralens sida. Av det kompletterande yttrandet från läkare på vårdcentralen framgår att patienten varit på en efterkontroll hos läkare, vid det tillfället mårde patienten bra. På vårdcentralen är man mån om att ha en hög tillgänglighet och har öppen mottagning för patienter vissa tider varje dag. Enligt rutin bestäms tider för uppföljning i samband med konsultationer och patienterna informeras om möjligheten att söka den öppna mottagningen, vid behov, för en läkarbedömning. Läkaren beklagar att patienten inte sökt vård för sina besvär på mottagningen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet, hörts av och framfört att han inte har något att tillägga. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

#### **V1407-03138-49**

##### **Nekad fortsatt kontakt**

Anmälaren har under längre tid haft kontakt med hörselmottagning för patienter med särskilda behov. Nu bedömer kliniken att hon inte längre tillhör deras patientgrupp. Anmälaren är av motsatt uppfattning.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från överläkare och enhetschef som gav sin syn på klinikens uppdrag. Anmälaren ansåg efter att ha tagit del av yttrandet att vårdgivaren tolkade uppdraget för kliniken alltför snävt. Hon uppgav dock i skrivelse att hon efter ny kontakt med audionom vid kliniken fått beslut om fortsatt kontakt med kliniken, därför ansåg hon att ärendet kunde avslutas. Ärendet avslutas.

#### **V1407-03139-58**

##### **Brister i behandling och information**

En kvinna framför att hon blev överförd från ett sjukhus till ett annat för akut operation på grund av besvär med cirkulationen i ena foten. Kvinnan vaknar på morgonen av att läkaren står vid hennes säng och säger att hon är frisk och att hon kan åka hem. Läkaren informerade att han skulle skriva ut recept på blodförtunnande medel, detta glömdes dock bort för inget recept hittades på

apoteket. Vid nästa vårdtillfälle på sjukhuset beslutas om undersökningar som en rondläkare sedan avbokar då hon anser att tidigare undersökning är tillräcklig. Anmälaren ifrågasätter handläggningen av hennes besvär.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på akutkliniken som beklagar de missöden som drabbat patienten. Av yttrandet framgår den bedömning att sätta ut blodförtunnande läkemedel som läkare på akutavdelningen gjort var korrekt då ingen indikation fanns för behandlingen. Gällande de olika bedömningar som gjordes av patientens tillstånd och de olika besked som patienten fick är det vanligt att sjukdomsbilden klarnar efter observation på några timmar/dagar. Läkaren har då fått tillgång till svar på undersökningar och prover. Verksamhetschefen gör bedömningen att sjukhusets personal brustit i kommunikationen med patienten gällande behandling och bedömningar. Han beklagar detta och menar att sjukhuset har en del arbete kvar att göra för att förbättra kommunikationen med patienterna. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon accepterat svaret. Ärendet avslutas.

### **V1407-03186-28**

#### **Bristande information gällande tandvårdsbehandling**

En kvinna blev remitterad för att få en ny tandersättning utförd på befintligt insatt implantat. Kvinna fick ingen information om varken kostnad eller vilken slags behandling som var tänkt att utföras. Slutresultatet blev en tandprotes som knäpps fast i känen, vilken inte passade. Hon fick ett stort sår i gommen av protesens och den blev inte bättre än den provisoriska protes kvinnan haft tidigare. Hon fick därefter betala 141 kronor för justeringen. Hon är mycket besviken över den bristfälliga informationen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Vd och klinikchefen och i det framkommer att anmälaren uppsökte mottagningen akut med en lossnad implantatbro. I det läget görs ingen skriftlig behandlingsplan eller kostnadsförslag eftersom det är viktigt att i det akuta skedet snabbt få fram en tandersättning. På efterföljande tid görs ett kostnadsförslag där mottagningens och försäkringskassans referenspris för åtgärderna utläsas. De 141 kronor som patienten betalade för justering av protes var felaktigt och kommer att återbetalas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

### **V1407-03194-49**

#### **Vårdskada**

I samband med behandling mot cancer insattes en infartskanyl utanför blodkärlet och läkemedlet, behandlingsvätskan, orsakade skador på anmälares arm. Anmälaren ansåg att personalen skulle ha följt upp processen tidigare, i stället för att återkomma då den beräknades vara helt genomförd.

Åtgärd: I yttrande av berörd verksamhetschef och överläkare framgår det att dessa anser att personalen vid behandlingen följt gällande riktlinjer, men de beklagar det lidande som anmälares drabbades av. Anmälares har tagit del av yttrandet och anser att hans frågor fortfarande är obesvarade, bland annat frågan om gällande rutiner. Vårdgivaren har erbjudit anmälares tid för samtal om det inträffade men anmälares har avböjt att komma till detta samtal. Ärendet avslutas.

### **V1407-03230-58**

#### **Felaktig diagnos, inte lyssnat till patienten**

En man framför att han var extremt trött, orkeslös, stel i lederna och var tvungen att vila efter 10 minuters promenad. Han kontaktade vårdcentralen och träffade en läkare där och fick rådet att gå till en sjukgymnast. Läkaren gjorde ingen utredning av mannens besvär. Anmälaren kontaktade då sin företagshälsovård och fick efter utredning rätt diagnos. Det visade sig att han hade för hög produktion av sköldkörtelhormon. Han anser att läkaren på vårdcentralen handlat försumligt.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare. Av yttrandet framgår att patienten i sin anmälan tagit upp en rad symtom som inte togs upp vid läkarbesöket. Enligt behandlande läkare så var sökorsaken ryggbesvär sedan tre år. Läkaren anser inte att han gjort något fel i sin bedömning. Anmälaren inkom, efter att ha tagit del av yttrandet, med synpunkter där han framförde att läkaren fokuserat på en liten del av det patienten berättat och att han fortfarande anser att läkaren handlat försumligt. Han anser det befängt att tro att han som patient skulle komma till besök på vårdcentralen och sedan inte berätta om sina symtom. Anmälarens förhoppning är att läkaren och mottagningen tar till sig av kritiken och att detta tas på allvar för att undvika att andra patienter råkar ut för samma sak. Anmälaren har även begärt att få inskrivet i journalen att han anser att journalanteckning från besöket är missvisande, han har fått besked från mottagningen att detta är gjort. Ärendet avslutas.

#### **V1407-03237-59** **Förkommen dokumentation**

En kvinna framför att delar av journalhandlingar förkommit vilket hon informerats om. Dock saknas notering om detta i journalhandlingar som hon begärt ut. Kvinnan önskar kopior av EKG och hjärtövervakning som registrerats rörande henne och i det fall detta förkommit/raderats av misstag önskar hon kopia av journalanteckning rörande att det raderats. Hon efterfrågar också skriftlig bedömning från annan enhet rörande sitt behov av pacemaker.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen. Hon hänvisar till att anmälaren anmält till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och yttrandet samt utlåtanden i samband med den anmälan. Den efterfrågade journaldokumentationen uppges att hon ej kunnat återfinna. Vidare framförs att anmälaren inte nekats tillgång till önskade journalhandlingar och är välkommen till mottagningen med sin förfrågan så ombesörjs utlämnande. Slutligen anges att hon inte har några ytterligare kommentarer rörande anmälarens vård än de som lämnats till IVO. I kompletterande yttrande framförs att det för henne är oklart vad anmälaren syftar på rörande efterfrågade "saknade journalhandlingar". Hon förtydligar att handlingar rörande hjärtövervakning ej sparas separat, utan ingår i dokumentation som utlämnats tidigare. Hennes förhoppning är att anmälaren upplever att detta svar är tillfyllest och besvarar hennes frågor. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför att hon inte anser att yttrandet besvarat hennes uttryckliga frågor, dock hoppas hon att ärendet lett till eftertanke som innebär förbättring för mottagningens patienter i framtiden. Ärendet avslutas.

#### **V1407-03328-28** **Synpunkter på bemötande**

En man som gått på mottagningen i flera år fick byta tandläkare då hans tidigare tandläkare slutat. Mannen har synpunkter på att tandläkaren började ställa frågor om hans mentala hälsa och om diagnosen han fått från psykiatrin. Hon informerade

om att hennes dotter studerade psykiatri, varför hon kände till att borderline och personlighetsstörning var samma sak. Mannen som varken medicinerar eller tillhör psykiatrin sedan fler år tillbaka undrar vad detta hade med hans tandvård att göra. Han kände sig illa till mods över samtalet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Vd och klinikchefen på mottagningen. Klinikchefen ber patienten om ursäkt för att besöket upplevdes som bryskt och kränkande. Tandläkaren, som var ny för patienten, ville förvissa sig om att eventuell sjukdom eller läkemedel inte krockade med de läkemedel som tandvården använder. Tandläkaren bifogar även en skrivelse där hon ber om ursäkt för att det inträffade upplevdes så som patienten beskriver. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför att han är nöjd med svaret och ärendet avslutas.

#### **V1407-03329-49** **Dåligt bemötande**

Enligt anmälaren uppträdde läkaren arrogant och avslutade läkarbesöket utan att vidta några undersökningar.

Åtgärd: Av yttranden från berörd verksamhetschef framgick att läkaren, liksom alltid, ansträngt sig för att läkarmötet skulle vara av god kvalitet. Anmälaren har tagit del av två yttranden från verksamhetschefen men har efter det senaste yttrandet inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

#### **V1407-03335-49** **Bristande information**

Anmälaren kom till mottagningen för provtagning. Han var inte informerad om att proverna skulle tas på fastande mage och under morgontid. Enligt anmälaren hade han heller inte blivit remitterad till provtagning.

Åtgärd: Av yttrande av överläkare vid berörd sektion framgår att vårdgivaren avser att utveckla rutinerna när det gäller information om eventuellt behov av fastande mage inför provtagning. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framfört att han är nöjd, trots att han anser frågorna endast vara delvis besvarade. Ärendet avslutas.

#### **V1407-03341-58** **Brister i provsvarshantering och kommunikation**

En mamma framför synpunkter på brister i prov- och provsvarshanteringen på en vårdcentral i samband med dotterns besök. Det urinprov som mamman lämnade till personal på vårdcentralen slängdes trots att hon blivit ombedd att lämna provet på mottagningen. Patientansvarig läkare ringde inte upp som bestämt och när hon väl fick kontakt med läkaren blev hon mycket otrevligt bemött och ifrågasatt.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare på vårdcentralen som beklagar om anmälaren känt sig illa bemött och att detta inte varit avsiktligt. Av yttrandet framgår att läkaren sökt kontakt med anmälaren ett flertal gånger per telefon för att hänvisa till barnakut då hon önskade att patienten skulle bli undersökt där. Gällande provtagningen så menar behandlande läkare att det måste blivit ett missförstånd mellan personalen och anmälaren då remiss från läkare behövs för provtagning. Då patienten var besvärsfri fanns inget underlag för att skriva remiss. Behandlande läkare hänvisar till laboratoriepersonal gällande det slängda urinprovet. Anmälaren

var inte nöjd med yttrandet och inkom med synpunkter där hon framförde att det hon önskat med sin anmälan var att påpeka brister i systemet och kommunikationen på vårdcentralen men att hon istället blev utskälld av läkaren och nu framstod som en orolig mamma. Verksamhetschefen inkom med ett kompletterande yttrande där hon beklagade att anmälarens kontakt med vårdcentralen inte blev bra. Hon informerar att, efter diskussioner på vårdcentralen, har nya rutiner gällande provtagning, hantering av patientärenden och kommunikation mellan olika vårdgivare tillkommit. Hon hoppas att dessa åtgärder förbättrar patientsäkerheten och att risken för liknande avvikelser minimerats. Anmälaren är välkommen att kontakta verksamhetschefen om hon så önskar. Anmälaren har, efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon accepterat svaret. Ärendet avslutas.

#### **V1407-03354-54**

##### **Dåligt bemötande samt tvingat till medicinering**

En man känner sig ledsen över att en läkare vid en psykiatrisk mottagning har hotat honom med att skriva ett intyg till transportstyrelsen så att han förlorar sitt körkort om han inte tar de sprutor som läkaren har rekommenderat.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare, specialist i psykiatri som besvarar att patienten tidigare haft inläggningar på heldygnsvården vid flera tillfällen på grund av försämrat psykiskt tillstånd samt att han emellanåt slutat ta sina mediciner. Överläkaren tillägger att denne har försökt att ha en överenskommelse med patienten att han själv ska fortsätta att ta hand om sin medicinering, vilket han accepterade ett tag, men patienten har tyvärr ändrat sig fram och tillbaka. Man var överens om att patienten skulle få sitt intyg gällande körkort till Transportstyrelsen i fall han skötte sin medicinering. Patienten accepterade detta initialt men efter att överläkaren skickade intyget till Transportstyrelsen ändrade han inställning. Han vägrade komma till mottagningen och vägrade ta sin medicin, i stället ville patienten bli remitterad till annan enhet. På grund av detta ville överläkaren informera Transportstyrelsen om den nya situationen och därför har han skickat remiss till en annan psykiatrisk mottagning för övertagning av patienten utifrån patientens önskemål. Efter att yttrandet skickades till anmälaren har han ringt förvaltningen och framfört sitt missnöje med yttrandet samt att han inte delade överläkarens medicinska bedömning. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

#### **V1407-03482-62**

##### **Fraktur ej läkt**

En man har synpunkter på en specialistmottagning. En fraktur han blivit gipsad för hade inte läkt när gipset togs bort, vilket lett till ytterligare skador och kvarstående problem.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid mottagningen, som beklagar att patienten inte är nöjd med den vård han fått, men skriver att skadan behandlats på korrekt sätt och att uppföljningen varit adekvat. Anmälaren har meddelat att han inte är nöjd med svaret, men har inte inkommit med någon ytterligare skrivelse i ärendet. Ärendet avslutas.

#### **V1407-03507-52**

##### **För tidigt utskriven - föll och skadade sig**

En kvinna hör av sig angående sin make som råkade ut för en olycka och åkte till sjukhus med ambulans. Där fick han vänta i många timmar innan han fick träffa en läkare. Han blev strax därefter utskriven, trots att han hade mycket svåra skador och inte kunde ta hand om sig själv. Efter att ha skrivits ut ramlade mannen och fick svåra skullskador.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av vården. Av detta framgår att mannen lämnat akuten på eget bevåg och att det är svårt att avgöra om det berodde på förvirring, missförstånd eller bristande kommunikation. Hustrun tillika anmälaren har hörts av. Hon är inte nöjd med svaret. Ärendet överförs till tillsynsmyndigheten efter överenskommelsen med anmälaren. Ärendet avslutas.

#### **V1407-03511-49** **Opassande frågor**

Anmälaren besökte läkare vid primärvården. Enligt anmälaren ställde läkaren opassande och ovidkommande frågor strax efter det att de talat om anmälares sexuella läggning.

Åtgärd: Yttrande av berörd läkare inhämtades. Av inhämtat yttrande framgick att läkaren och anmälaren gav olika beskrivningar av mötet dem emellan. Anmälaren har tagit del av yttrandet men har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

#### **V1407-03514-30** **Misslyckad ögonoperation**

En man skulle göra en operation av sitt öga för fyra år sedan. Han blev opererad av en annan läkare än den som utlovats. Efter operationen försvann stora delar av hans syn.

Åtgärd: Yttrande inhämtas i vilket det framgår att mannen har gjort en operation på grund av näthinneavlossning. Synen har tyvärr trots detta förblivit nedsatt delvis på grund av förändringar i gula fläcken. Mannen har tagit del av yttrandet. Han har härefter enligt önskemål blivit kallad till en ny bedömning av ögat. Mannen anser att ärendet kan avslutas efter den nya bedömningen eftersom det har framkommit att han har förändringar i gula fläcken som inte går att åtgärda. Ärendet avslutas.

#### **V1408-03596-57** **Personal tog kontakt efter transport**

En kvinna kördes till akutmottagning med ambulans, hon var kraftigt berusad vid tillfället. Några veckor senare fick hon ett brev från en av ambulanssjukvårdarna som hon pratade med i förtroende under resan. Kvinnan blev illa berörd av brevet och vill inte ha någon privat relation till mannen.

Åtgärd: Yttrande inkom från stationschef och biträdande stationschef som båda beklagade kvinnans upplevelse, de har tagit denna anmälan på största allvar. De har diskuterat anmälan med den ansvarige ambulansmannen och klargjort olämpligheten att privat kontakta patienter. Med anledning av denna anmälan kommer stationspersonalen att få repetition om den sekretessrutin som gäller. 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.

### **V1408-03613-28**

#### **Komplikation efter provisorisk tandlagning**

En man uppsökte akuttandvården och fick en tand provisoriskt lagad. Tandläkaren uppmanade mannen att uppsök ordinarie tandläkare. Några veckor senare får han tandvärk och tar kontakt med tandläkare som konstaterar att det finns var under den provisoriska lagningen. Tandens har en osäker prognos.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Vd och klinikchefen på mottagningen. Klinikchefen har kommit fram till att tanden hade en omfattande kariesskada och att det är svårt att rädda tänder med dylika skador. Tandens behandlades akut på sedvanligt sätt, därefter uppmanades patienten att snarast uppsöka sin ordinarie tandläkare. Antibiotika förskrevs också eftersom patienten var svullen i anslutning till tandinfektionen. De beklagar att patienten har haft värk och besvär med denna tand, men hoppas att han nu fått fullständig behandling och mår bra. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

### **V1408-03619-57**

#### **Komplikationer under förlossning**

En kvinna fick högt blodtryck under graviditeten och i samband med förlossningen steg blodtrycket ytterligare. Efter förlossningen fick kvinnan problem med blödningar och fick opereras ett flertal gånger. Nu efter sex veckor har kvinnan fortfarande stora problem. Kvinnans make är missnöjd med handläggningen av hennes besvär och att de inte fick tillgång till tolk.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren som förklarade att kejsarsnittet genomfördes eftersom barnet inte mår bra. Tyvärr uppstod en blödning i bukväggen och blod fick tömmas vid flera tillfällen under vårdperioden. Det blev också tvunget att ge kvinnan blodtransfusion och antibiotika mot eventuell infektion. Hon beklagade det obehag och oro som både patienten och de anhöriga kände. Anmälaren och hans hustru har fler frågor de önskar diskutera med vården och föreslår ett möte med tolk vilket framförs i slutskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

### **V1408-03635-42**

#### **Ovänligt bemötande i samband med injektionsgivning**

En gravid kvinna vårdades i hemmet på grund av illamående. I samband med hembesök av en sjuksköterska som skulle ge en injektion upplevde hon sig illa bemött. Sköterskan hälsade inte och handläggningen var brysk. Kvinnan hoppas det inte berodde på hennes etniska ursprung.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och enhetschefen som beklagar upplevelsen. Ansvarig sköterska minns situationen som stressig och att det var mycket att göra. Det var aldrig menat att vara nonchalant. Ett möte med kvinnan och hennes make har ägt rum för att samtala om det inträffade. Aktuell händelse kommer att tas upp på verksamhetens teamkonferens för att reflektera över hur personalen bemöter patienter i hemmet. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

### **V1408-03813-63**

#### **Bristande kommunikation**



En kvinna var planerad för att genomgå ett ingrepp på hjärtat sedan länge. Kvinnan framför synpunkter på bristande information och vård i samband med att ingreppet utfördes. Kvinnan upplevde att hon inte fick information om vad som hände när ingreppet genomfördes och att personalen var nonchalant i omhändertagandet när komplikationer uppstod.

Åtgärd: Yttranden begärdes från överläkaren på berörd klinik. Av inkomna yttranden framgår det att man försökt sträva efter att tillgodose anmälarens önskan om att ingreppet ska genomföras av en särskild läkare men man ser också att det fallerat i detta ärende vilket beklagas. Vanligtvis får inte anhöriga närvara under operativa ingrepp men att läkaren tidigare gett sitt tillstånd på eget bevåg. Man tar fasta på anmälarens upplevelse av otrygghet och planerar diskutera hur alla patienter ska känna sig trygga med arbetsgruppen. Enligt rutin ska alla patienter få ordinerad premedicinering inför ett ingrepp, denna rutin har inte följts och varför det skedde ska utredas. I journalen finns det angivet att anmälaren är känsligt mot tejp och klister som används på hjälpmedel och utrustning. Man har också gett läkemedel för att minska risken för en allergisk reaktion. Anmälaren inkom med ett genmäle efter att hon tagit del av yttrandet och önskade att ett kompletterande yttrande skulle begäras. Av det nya yttrandet framgår det att man skärpt rutiner för hur man tillgodoser att ingrepp utförs av särskilt önskad läkare. Man har försökt tillgodose anmälarens önskemål om att tidigarelägga ett återbesök hos den önskade läkaren men det är oklart om det är möjligt att göra. En kopia av det kompletterande yttrandet skickades till anmälaren som ej hörts av efter det. Ärendet avslutas.

#### **V1408-03816-52**

##### **Missad diagnos**

En mamma har synpunkter på en husläkare. Hon sökte upprepade gånger vård för sin lilla son som hade feber och olidlig värk i kroppen vilket läkaren avfärdade som en virusinfektion som skulle gå över av sig själv. Det har nu visat sig att pojken led av borrelia. Mamman tycker att det är anmärkningsvärt att läkaren inte gjorde mera och att hennes son fick lida i flera månader.

Åtgärd: Yttrande inhämtades. Verksamhetschefen beklagar att kompletterande utredning inte utfördes vid andra besöket vilket förlängde pojkens lidande och försenade diagnos och behandling. Aktuellt fall kommer att tas upp i läkargruppen att borrelia bör misstänkas vid oklar sjukdomsbild. chefsläkaren meddelar att man kommer att göra en Lex Maria. Anmälaren har inte hörts av inom angiven svarstid. Ärendet avslutas.

#### **V1408-03835-28**

##### **Avgift för tandbehandling**

En man har genomgått ett antal tandoperationer efter en trafikolycka. Nu begär tandvården en summa på 53 000 kronor och så länge han inte betalar så får han inte komma dit och slutföra behandlingen, vilket innebär att han nu går utan tänder då proteserna gått sönder. Han har efterfrågat en avbetalningsplan på 1 500 kronor i månaden, men fått avslag.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Vd och klinikchefen på mottagningen. Klinikchefen har kommit fram till att behandlingen stoppades då det framkom att patienten har en skuld på 35 243 kronor. Det finns en ekonomisk plan för den fortsatta behandlingen. Patienten är välkommen tillbaka för fortsatt behandling då

skulden är betald. Anmälaren har tagit del av yttrandet och förstår att skulden först måste betalas. Ärendet avslutas.

#### **V1408-03854-28**

##### **Fått dyra behandlingar utan att tänderna blev bra**

En kvinna hade problem med sina tänder. Hon fick en tid för att ta bort en tand, vilket blev en väldigt obehaglig upplevelse då tandläkaren hade svårt att få ut tanden. Därefter skulle hon få hjälp med att få en ny tandkrona. När hon kom hem efter den behandlingen såg hon att det var olika färg på tandkronorna. Hon kontaktade mottagningen för att få en ny tid för kontroll, men just då hade de ingen tid och nu har det gått ett år utan att de hört av sig. Hon är inte nöjd med den tandvård hon fått.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Vd och klinikchef. Klinikchefen har kommit fram till att behandlingsplan och kostnadsberäkning är godkänd av patienten och att den protetiska behandlingen har utförts enligt sedvanligt protokoll. Man beklagar patienten upplevt behandlingen hos tandläkaren som smärtsam och att patienten är välkommen tillbaka för att justera konstruktionen när skulden är betald. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hon har nu förstått att skulden först måste regleras innan tid för justering inom garantin. Ärendet avslutas.

#### **V1408-03872-52**

##### **Dåligt bemötande på akutmottagning**

En man vars sambo är svårt sjuk. Hon sökte nyligen akut vid ett sjukhus. Kvinnan fick ligga länge och vänta på akutmottagningen och blev illa bemött av en tillfälligt anställd sjuksköterska som bland annat anmärkte på att kvinnan hade kräkts ner sig. Mannen upprörd över hur sambon behandlats.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats. Av detta framgår att man beklagar djupt att kvinnan bemötts illa. Sjukhuset har skrivit en avvikelse och underrättat bemanningsföretaget att man inte kommer att anlita sjuksköterskan framöver. Anmälarna har hörts av och önskade att ärendet skulle överföras till IVO för utredning av sjuksköterskans lämplighet. Ärendet avslutas.

#### **V1408-03877-52**

##### **Bristande bemötande - inte blivit trodd på**

En kvinna sökte en specialist för sina ryggbesvär. Läkaren var otrevlig och ifrågasättande. Kvinnan känner sig kränkt.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats av vården. I skrivelsen beklagar verksamhetschefen och enhetschefen det inträffade. Samtal har hållits med berörd läkare. Ärendet har lett till en översyn av rutiner samt diskussion på personalmöten för att belysa vikten om ett gott bemötande gentemot patienten. Anmälaren har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

#### **V1408-03882-28**

##### **Synpunkter på avgift för utredning**

En kvinna blev remitterad som ineliggande patient på akutsjukhus till medicinsk tandvård för utredning av tandstatus vid en blodförgiftning. Kvinnan fick därefter en faktura på cirka 900 kronor. Hon undrar varför inte avgiften ingår i tandvård med öppenvårdsavgift.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Vd och klinikchef. Det har framkommit att felaktig betalningsmodell använts vid debitering av panoramaröntgen då patienten kom på remiss från sjukhuset. Klinikchefen beklagar den felaktiga debiteringen som kommer att krediteras omedelbart. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med åtgärden som vidtagits. Ärendet avslutas.

#### **V1408-03889-28**

##### **Lång väntan på remiss**

En kvinna har synpunkter på att hennes son fick vänta i fyra år på att en remiss till specialistmottagning skulle skickas iväg, trots påtryckningar. När sonen väl fick påbörja behandlingen har de fått information om att prognosen är dålig på grund av att behandlingen påbörjades tre år för sent. Kvinnan undrar varför tandläkaren inte velat hjälpa sonen tidigare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Vd och klinikchef. Klinikchefen har kommit fram till att eftersom patienten varit listad växelvis hos Folktandvården och hos privat vårdgivare samt att det förekommit återbud till visning hos specialisttandläkare har det varit svårt att få en bra kommunikation kring patienten. Undersökning och behandling har skett enligt de riktlinjer som finns för barn- och ungdomstandvård. Klinikchefen beklagar att denna situation uppstått och hoppas att sonen har fått den behandling han behöver. Anmälaren har tagit del av yttrande och inte avhört. Ärendet avslutas.

#### **V1408-03901-59**

##### **Synpunkter på bedömning och behandling**

En anhörig framför synpunkter på bedömning och behandling av ett barn, som inte ledde till förbättring och senare ifrågasattes vid annan vårdenhet. Flickan mår nu bra men anmälaren är kritisk till den vård och behandling som gavs vid mottagningen.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från specialistläkare. Han beskriver att under den operation som han genomförde visade sig behov av ytterligare ett ingrepp som han inte kunde utföra vid mottagningen. Han framför vidare att anledningen till att han inte genomförde det ingreppet var att så små barn behöver heldygnsvård vid den typen av operation, vilket sedan också skedde. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför därefter inget ytterligare. Ärendet avslutas.

#### **V1408-03911-55**

##### **Svårt att komma fram till husläkare**

En kvinna har svårigheter att komma fram per telefon till sin husläkare. Det går inte att boka besökstid annat än genom att ringa till läkaren som har väldigt kort telefontid.

Åtgärd: I yttrande som inkommit till förvaltningen beklagar verksamhetschefen det inträffade och framför att man under hösten försökt förenkla tidsboknings- och akutbokningsystemet vilket har lett till kortare väntetider telefonledes både hos

sjuusköterskor och husläkare. Verksamhetschefen tror därmed att problemet kommer att minska. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

**V1408-03922-55**  
**Brister i tillgängligheten**

En kvinna är missnöjd med tillgängligheten vid sin vårdcentral och har också synpunkter på att hon blir bollad runt mellan olika vårdenheter.

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

**V1408-03926-49**  
**Fick faktura trots avbokad tid**

Anmälaren avbokade sin tid vid primärvården, ändå fick hon faktura för uteblivet besök.

Åtgärd: Av yttrande av berörd verksamhetschef framgick att anmälaren skulle få patientavgiften återbetald. Anmälaren har tagit del av yttrandet men har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

**V1408-03927-52**  
**Lång väntan på ambulans**

En man drabbades av ett bråck på stora kroppspulsådern och bad sin granne att kalla på en ambulans. Mannen fick vänta lång tid innan han fick kontakt med SOS Alarm och även på att ambulansen skulle komma. Han vill veta varför då han hade kunnat dö.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats och av detta framgår att väntetiden var väsentligt kortare än vad anmälaren uppger. Det är dock förstaeligt att väntan upplevs som längre när man befinner sig i en chockartad situation. Anmälaren har inget mer att tillägga. Ärendet avslutas.

**V1408-03964-54**  
**Dåligt bemötande samt felaktig medicinering**

En kvinna uppmanades av en mentalskötare att hon skulle ta sitt liv om hon ville slippa en psykiatrisk avdelning. Trots att det stod i hennes journal fick hon av misstag preparat som hon inte tålde. När hon har försökt ringa psykiatrin har man inte haft tid och möjlighet att hjälpa henne.

Åtgärd: Yttrandet har inhämtats av enhetschef som beklagar patientens upplevelse om personalens bemötande. Personalen jobbar ständigt med att utforma en värdegrund där ett gott och professionellt bemötande ingår. I detta fall då enhetschefen inte vet vilken person det gäller, kan han inte prata med personen i fråga, däremot kommer enhetschefen ta upp diskussionen generellt i samband med arbetsplatsträffen. Det framgår inte heller var patienten hade fått sin medicinering som hon fick biverkningarna på. Inom avdelningen har man möjligheten att noggrant följa medicineringens effekter och biverkningar. Efter att yttrandet skickades till anmälaren har hon återkommit med kompletterande synpunkter. Vid

nytt yttrande besvarar medicinskt ansvarig överläkare att vid genomgång av journalen inte går att se någon biverkning av mediciner har förekommit. Patienten välkomnas att kontakta avdelningen för personlig genomgång av läkemedelsordinationer. Efter att nytt yttrande skickades till anmälaren har hon inte avhört. Förvaltningen avslutar ärendet.

#### **V1408-03988-59**

##### **Bristande undersökningar och uppföljning**

En kvinna söker mottagningen för magbesvär. Skickas hem med behandling mot magkatarr. Återkommer med ambulans nästa dag och opereras för brusten blindtarm. Är illamående och kräks, ber om kontroll av urinvägsinfektion (UVI) vilket nekats vid vårdavdelningen. Skickas hem trots sina påtalade besvär. Uppsöker vårdcentral, UVI konstaterades och varböld misstänks. Åter till sjukhuset för vård vid annan avdelning. Kvinnan ifrågasätter den initiala bedömningen, nonchalansen för hennes tillstånd och vad hon framförde samt bemötandet i en så utsatt situation.

Åtgärd: Yttranden har inkommit från chefläkaren och biträdande verksamhetschef. Dessa beklagar de upplevelser som anmälaren beskriver samt att yttrandet dröjt. Vidare beskrivs och förklaras bedömningar och åtgärder, samt svårigheten att bedöma akuta buksmärtor. Vidare bekräftas det komplicerade efterförloppet och anges att urinodling erfarenhetsmässigt inte är relevant vid pågående antibiotikabehandling. Slutligen framförs att man kontinuerligt har utbildning kring akuta bukproblem och diskuterar framförda klagomål i personalgruppen. Anmälaren inkommer med skriftligt genmäle där hon framför att hon uppfattar mycket i svaret som bortförklaringar och att man inte gjort vad man borde och framförallt inte lyssnat till henne. Händelserna innebar för henne ett komplicerat förlopp med flera akutbesök och onödigt lång sjukskrivning och hon hoppas att ärendet leder till förbättring. Ärendet avslutas.

#### **V1408-03989-58**

##### **Felaktig diagnos, illa bemött**

En kvinna framför synpunkter på att läkaren på en lättakut felbedömt hennes fotskada som en stukning, samt att han inte lyssnat på henne. Ingen röntgenundersökning gjordes vid besöket. När kvinnan sökte vård på annan akutmottagning gjordes röntgenundersökning och det visade sig att hon hade en fraktur i fotleden som föranledde operation och gipsning. Anmälaren önskar att detta kommer till läkarens kännedom.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på lättakuten samt från chefläkare. Av yttrandet från verksamhetschefen framgår att stukade fotleder är ett diagnostiskt dilemma i akutsjukvården samt att det finns kriterier som ger kliniska riktlinjer för omhändertagande av denna patientgrupp i syfte att minska antalet röntgenundersökningar då endast ett fåtal av dessa undersökningar avslöjar en behandlingsbar fraktur. Vid granskning av journalanteckning från besöket kan verksamhetschefen inte utesluta att om behandlande läkare hade använt dessa kriterier så skulle eventuellt en röntgenundersökning gjorts och detta hade besparat patienten onödigt lidande. Verksamhetschefen påpekar att dessa kriterier inte är vedertagna, samt beklagar fördröjningen av den korrekta diagnosen. Av yttrandet från chefläkaren framgår att en lex Maria anmälan kommer att göras i ärendet. Anmälaren inkom, efter att ha tagit del av yttrandet, med synpunkter där hon framförde att hon var nöjd med svaren men att den journalanteckning som hon tagit del av tillsammans med yttrandet innehöll en del felaktigheter.

Verksamhetschefen inkom med kompletterande yttrande gällande journalanteckningen där det framkom att han inte kunde finna någon rationell förklaring till varför läkaren skulle fört in felaktiga uppgifter i patientjournalen. Vid kontakt med anmälaren informerades hon om möjlighet att få inskrivet i patientjournalen att hon inte var överens med journaltexten. Då anmälaren inte återkommit i frågan avslutas ärendet i befintligt skick.

#### **V1408-03994-62**

##### **Problem med sjukskrivning**

En kvinna har nekats sjukskrivning av en läkare på grund av att hon blev arbetslös. Läkaren har meddelat att man inte kan vara sjukskriven då man är arbetslös, trots att detta är möjligt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef samt aktuell läkare vid vårdcentralen. Läkaren menar att patienten inte nekats sjukskrivning - tvärtom har hon sjukskrivits och blivit uppmanad att återkomma vid fortsatta besvär. Då patienten aldrig återkom blev någon fortsatt sjukskrivning inte aktuell. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

#### **V1408-03995-59**

##### **Komplikationer, försenad operation**

En kvinna framför att hon fått komplikationer efter en gynekologisk operation. Hon är kritisk till att operationen blev försenad med flera timmar på grund av lunchpaus och hon vill veta vilket ingrepp som faktiskt gjordes. Kvinnan framför också att hon inte är återställd, dock vill hon inte opereras igen då händelsen lett till att hon tappat förtroendet för mottagningen. Önskar även ekonomisk ersättning för sveda och värk.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från läkare vid mottagningen. Hon hänvisar till given information i samband med kallelse och efter operation, rörande väntetider och efterförlopp. Vidare erbjuds anmälaren att boka ett besök i syfte att remittera till urolog i de fall besvären kvarstår samt eventuellt samtal med medicinskt ansvarig läkare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför att hon inte fått svar på sina frågor samt att hon uppfattade svaret oengagerat och överslättande, men inte finner det meningsfullt med fortsatt handläggning. Ärendet avslutas.

#### **V1408-04011-59**

##### **Ifrågasätter behandling och rutiner**

Anmälaren efterfrågar riktlinjer för behandling, uppföljning och rehabilitering av patienter med benskörhet som söker för frakturer vid kliniken/mottagningen. Vidare i vilka avseenden behandlingen skiljer sig åt för patienter utan benskörhet. Slutligen framförs att osteoporosföreningen är vidtalad och har intresse i frågan.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen. Han beskriver att riktlinjerna innebär att det fixationsmaterial som används är anpassat för skelett med en sämre hållfasthet och att flera röntgenundersökningar kan bli aktuellt för kontroll av frakturläget under läkning. Vidare framförs att utredning ska ske via primärvården. Detta anges följa de nationella riktlinjernas program för frakturer vid benskörhet inklusive att identifierade sådana frakturer rapporteras från verksamheten. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte framfört något ytterligare. Ärendet avslutas.

### **V1408-04032-52**

#### **Bristande bemötande med mera**

En man kontaktar förvaltningen då han fått ett otrevligt telefonsamtal av en psykolog. Samtalet gällde en utbildning. Anmälaren hade svårt att förstå vad psykologen sa dels på grund av att mannen körde bil när samtalet men även på grund av att han hade svårt att förstå vad psykologen sa. Mannen fick fråga om flera gånger för att förvissa sig om att han hade hört och förstått rätt vilket irriterade psykologen. Mannen hade bett om att få mail om vilka utbildningsdagar det gällde då han behövde anmäla frånvaro från jobbet. Detta ledde till att psykologen ilsknade till och gjorde en journalanteckning där han ansåg att mannen inte längre skulle få ha sin kontaktperson på mottagningen och att han heller inte skulle få gå på en utbildning som mannen väntat på i över sex månader på att få gå. Mannen undrar om det får gå till på det viset.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av aktuell mottagning. Av detta framgår att flera behandlare upplever stort obehag av anmälaren. Enhetschefen anser att man inte kan tillgodose vårdbehovet för patienten. Därför hänvisas han till en annan mottagning. Anmälaren har hörts av efter att han fått ta del av svaret. Han är inte nöjd med svaret men avstår vidare handläggning. Ärendet avslutas.

### **V1409-04076-63**

#### **Nekad undersökning**

En kvinna sökte hjälp hos husläkaren för en knöl under armen, knölen bedömdes vara en svullen lymfkörtel. Kvinnan önskade mammografi men nekades detta. Kvinnan tjatade och fick till slut göra en mammografi som visade bröstcancer. I kvinnans släkt finns bröstcancer, läkaren tog ingen notis om detta.

Åtgärd: Yttranden inhämtade från berörd vårdgivare. Av yttrandena framgår det att anmälaren gjorde två besök på mottagningen inom kort tid och att det andra besöket resulterade i remittering för vidare utredning. Undersökande läkare fann en knöl men bedömde den vara godartad. Vid fortsatt utredning fann man radiologiskt en knöl som bedömdes vara cancer. Verksamhetschefen för vårdcentralen informerade chefläkaren om fyndigt men man bedömde att omhändertagande av anmälaren varit korrekt och att lex Maria-anmälan inte skulle göras. Avslutningsvis framför man sitt deltagande till anmälaren. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren, hon kontaktade förvaltningen och skulle inkomma med ett genmäle men det har inte skett. Ärendet avslutas.

### **V1409-04128-62**

#### **Dåligt bemötande på akutmottagning**

En kvinna kom med ambulans till en akutmottagning efter någon form av anfall. Hon blev nonchalant bemött och ifrågasatt då hon inte kunde formulera svar. Hon är missnöjd med att vården inte tog bättre hand om henne då hon upplevde sig som svårt sjuk. Hon har också synpunkter på hur man formulerat sig i journalen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats vårdenhetschef samt en läkare vid akutkliniken. Man framhåller att patienter alltid ska bli vänligt och professionellt bemötta och skriver att man förstår att patienten känt sig stött av de kommentarer hon fått. När det gäller journalen medger aktuell läkare han borde ha uttryckt sig annorlunda. Man meddelar att man i avidentifierad form kommer att ta upp brevet i

personalgruppen och på så sätt ge personalen möjlighet att reflektera kring hur man uttrycker sig om och till patienter. De synpunkter anmälaren framfört angående ett av yttrandena framförs till vården. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04170-52** **Om vårdgarantin**

En man vill veta reglerna för vårdgarantin. Han tycker att det är märkligt att han ska behöva vänta i över tre veckor för att få en tid till sin husläkare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd mottagning där verksamhetschefen medger att man inte alltid lyckas hålla vårdgarantin om patienten ska till en namngiven läkare. Anmälaren är inte nöjd med svaret och har inkommit med ett genmäle som bifogas till avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04185-58** **Funderingar och frågor kring utredning**

En kvinna framför att hon sökte akut vård på ett sjukhus på grund av minskade fosterrörelser. Undersökningar och kontroller gjordes av barnet samt av henne själv. Vid förlossningen två månader senare visar det sig att barnet är skadat. Anmälaren undrar om detta kunde upptäckts vid besöket på sjukhuset.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef och från patientsäkerhetsläkare på kvinnokliniken på sjukhuset. Av yttrandet framgår de undersökningar som gjordes av mamman och fostret. Undersökande läkare hade ingen misstanke om sjukdom hos fostret vid tillfället. Anmälaren inkom med synpunkter där hon påpekade att hennes fråga som gällde om undersökning av fostrets hjärna gjordes vid besöket inte var besvarad. Hon önskade även klarhet i rutiner kring handläggning av gravida kvinnor som söker vård på grund av minskade fosterrörelser. Av det kompletterande yttrandet framgick att någon bedömning av fostrets hjärna inte gjordes vid det aktuella besöket. En sådan undersökning utförs inte rutinmässigt och kräver specialutbildad personal. I rutinerna ingår att registrera fostrets hjärtljud, vilket gjordes vid besöket och resultatet var normalt. Ett ultraljud för att bedöma fostervattenmängden utfördes också, även detta ansågs normalt. Anmälaren har, efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet, hörts av och framfört att hon är nöjd med yttrandet men att funderingar kring rutiner och om hennes dotters skada kunde undvikits kvarstår. Anmälaren önskar eventuellt gå vidare till annan instans, ärendet avslutas i befintligt skick hos förvaltningen.

#### **V1409-04198-50** **Bristande ansvar för patienten**

En kvinna fick sin fot opererad. Efter avgipsning och borttagning av stygn fick hon tilltagande smärta. Kvinnan kontaktade kliniken och fick veta att endast opererande läkare kunde hjälpa henne. Han var på semester ytterligare tre veckor. Foten var då svullen, varm och hon hade svårt att stödja på foten. På grund av felbelastning ådrog sig kvinnan ryggsnitt. Vid återbesöket hos läkaren visade det sig att en tråd glömts kvar. Kvinnan ifrågasätter vem som bär ansvaret för patienten när komplikationer uppstår och läkaren är på semester.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och behandlande specialistläkare. När patienterna som har opererat fötterna ska ta sina stygn burkar råd ges att återkomma till mottagningen, men om man har långt att åka eller av



någon annan anledning vill gå till sin vårdcentral så är det naturligtvis okej. De ber då patienterna höra med sin vårdcentral och om de vill utföra åtgärden så skickar mottagningen ett behandlingsmeddelande med patienten. Vad som gick fel denna gång är tyvärr svårt att reda ut. De har efter ärendet sett över rutinen när en läkare är borta en längre tid. De har alltid en namngiven läkare på mottagningen som ska vara ansvarig för patienterna. Att växelns säger att läkaren har semester ska naturligtvis inte hända. De ska hänvisa till deras telefontider som haft öppet under hela sommaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas enligt överenskommelse.

#### **V1409-04259-49**

##### **Brister i journalföring, vägran att skriva intyg**

Enligt anmälaren dokumenterade inte läkaren sina bedömningar i journalen. Läkaren vägrade också skriva intyg.

Åtgärd: Av yttrande framgick att läkaren vid vårdcentralen uppfattade det som utspelades i patientkontakten på ett annat sätt än anmälaren. De bedömningar och det samtal om intyg som anmälaren hänvisar till är läkaren obekant med. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04280-57**

##### **Brister i behandling vid stroke**

En man åkte in akut till sjukhus en fredagskväll då han misstänkte att han fått stroke. Först på måndagen blev han undersökt och fick behandling. Han undrar om snabbare insatt behandling skulle ha inneburit att han fått färre komplikationer och kvarstående rörelsehinder.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare och verksamhetschef som förklarade och förtydligade den handläggning som skedde på sjukhuset då anmälaren akut kom in. De erbjöd också ett möte med anmälaren och dennes sambo för att svara på frågor och förklara vad som hände. Anmälaren är nöjd med mötet och de förklaringar han fått och önskar avsluta ärendet.

#### **V1409-04298-62**

##### **Problem med remiss, svårt att få kontakt**

En kvinna har synpunkter på att man från en specialistmottagning skickat en remiss till fel klinik. Kvinnan har försökt kontakta mottagningen för att detta ska rättas till, men det är mycket svårt att komma i kontakt med mottagningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell läkare, som skriver att remissen visserligen skickades till fel klinik inledningsvis, vilket ledde till en fördröjning, men att detta inte påverkat patientens besvär och behandling. Man anser inte att man brustit nämnvärt i handläggningen av patienten. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04301-58**

##### **Felaktig bedömning av handskada, önskar ersättning**

En kvinna framför att hon sökte vård på en lättakut då hon ramlat och skadat ena handen och fått problem med ett finger. Hon fick, efter lång väntetid, reda på att

det inte var något problem med hennes finger. Anmälaren har nu varit utomlands och sökt vård på grund av smärtor i handen, där fick hon besked att hennes skada borde ha opererats vid skadetillfället samt att en operation i nuläget innebar stor risk för bestående skador eller försämring.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på lättakuten som beklagar patientens besvär. Av yttrandet framgår att läkaren gjorde en noggrann undersökning av den skadade handen samt att röntgenundersökningen var helt utan anmärkning. Enligt verksamhetschefen skiljer sig röntgenfynden från utlandsundersökningen väsentligt från röntgenfynden från lättakuten. Bedömningen är att patientens sjukdomsbild förändrades under tiden och att patientens nuvarande skada inträffat efter besöket på lättakuten. Vid undersökningstillfället på lättakuten fanns det troligen en partiell skada som var omöjlig att upptäcka då. Anmälaren inkom, efter att ha tagit del av yttrandet, med synpunkter där hon framförde att hon inte skadat sitt finger efter besöket på lättakuten och undrar hur det kommer sig att hennes finger är obrukbart om vården utförts på ett korrekt sätt. Verksamhetschefen inkom med ett kompletterade yttrande där samma bedömning som tidigare gjordes, det vill säga att patientens nuvarande skada uppkommit efter besöket på lättakuten. Anmälaren har, efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon accepterat svaret. Ärendet avslutas i befintligt skick.

#### **V1409-04311-49**

##### **Bristande information**

Anmälaren hade under en längre tid genomgått röntgenundersökningar vid sjukhus på grund av huvudvärk. Av den senare skriftliga informationen från vårdcentralen i brev till anmälaren framgick det att det fanns en cysta, och formuleringar i brevet tycktes visa att läkaren vid vårdcentralen känt till detta sedan tidigare. Formuleringarna var även medicinska och därför svåra att förstå för en lekman.

Åtgärd: Av yttrande framgick att läkaren som skrev brevet förutsatt att anmälaren redan av sjukhuset som anmälaren haft kontakt med, kirurgavdelning och röntgenundersökningar, var informerad om cystan. I yttrandet beklagades de medicinska termerna som förekommit i brevet och vårdgivaren framhöll att denna fråga avhandlats på personalmöte i förbättringssyfte. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är överens med förvaltningen att avsluta det i befintligt skick. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04349-44**

##### **Lyssnar inte på patienten eller anhörig**

En dotter ringer för sin nu avlidna mamma. Efter kontakt med Sjukvårdsupplysningen hade en ambulans rekviderats till hemadressen på grund av mammans starka smärta mellan skulderbladen. Mamman hade några dagar tidigare vårdats inläggande på sjukhus för sin grundsjukdom samt lunginflammation. Ambulanspersonalen hänvisade till mammans grundsjukdom och ångest på grund av den och vägrade ta med mamman till sjukhus. Några dagar senare avlider mamman ur-akut i en helt annan diagnos på sjukhus medan hon väntar på en undersökning.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef samt ambulansöverläkare. Av yttrandena framkom att de brister som visats i utredningsarbetet, att EKG inte hade skickats

och SOS-läkaren inte var kontaktad för konsultation, kraftigt hade kritiserats för ambulanssteamet. Man hade också poängterat vikten av största möjliga eftertanke om säkerhet för patienten då symptom som kommer från hjärta och lungor skulle bedömas. Verksamheten avsåg att ha ett stort antal fortbildningstillfällen och lärande falldiskussioner i det aktuella ärendet. Det konstaterades att misstag skett men att utredningen gjorts på ett sakligt och objektivt sätt. Anhörig tog del av yttrandet och skrev sedan en egen kommentar att tillfoga slutskrivelsen till vården. Anhörig ansåg inte att fortsatt skriftväxling skulle gagna ärendet. Ärendet avslutas därmed.

#### **V1409-04413-63**

##### **Bristande utredning**

En kvinna skadade sin axel i samband med en utlandsvistelse. I samband med det akuta omhändertagandet rekommenderas hon att uppsöka vården för att få en magnetröntgenundersökning av sin axel. När kvinnan kom hem gjorde hon som hon blivit rekommenderad men fick besked att en sådan undersökning inte var nödvändig utan att hon skulle gå på sjukgymnastik. Efter en tid hade besvären av axeln förvärrats så att hon sökte vård igen och efter att gått igen magnetröntgenundersökningen fick hon besked att skadan skulle ha opererats för flera månader sedan. Kvinnan framförde synpunkter på nonchalant bemötande och att man inte lyssnat på vad både hon och läkarna utomlands sagt, lång väntan för undersökning och att diagnosen fördröjts på grund av den långsamma utredningen.

Åtgärd: Ett yttrande begärdes från chefläkare och biträdande verksamhetschef. Av yttrandet framgår anmälarens medicinska status vid det första besöket och att hon en kort tid senare viss upplevde förbättring. Anmälaren tränade hos en sjukgymnast men ytterligare förbättring uteblev. Efter ytterligare en tid blev hon remitterad för vidare utredning av ansvarig läkare på vårdcentralen. Vid denna undersökning konstaterades en fraktur som behövde kirurgisk behandling. I yttrandet konstaterar man att man brustit i kommunikationen mellan läkare och behandlande sjukgymnast och detta försöker man nu förebygga med konferenser med rehabiliteringspersonal och läkare. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren. Anmälaren har inte hörts av efter det och ärendet avslutas.

#### **V1409-04495-49**

##### **Blev påverkad att köpa hörapparater**

Anmälaren upplevde att audionomen påverkade henne till att köpa hörapparater för 30 000 kronor istället för att låna hörapparater av landstinget för 600 kronor.

Åtgärd: Yttrande inhämtades av berörd verksamhetschef. Av yttrande framgick att anmälaren enligt audionomen fick erforderlig information om apparaterna, att anmälaren trots att provotiden överskridits nu erbjuds att återlämna apparaterna eller vid besök gå igenom apparatens funktioner eller utprova nya. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04504-52**

##### **Bristande vård och behandling**

En man skulle genomgå en operation på en tå. Han berättade för läkaren att han led av diabetes. Mannen fick ingen information före ingreppet. Läkaren desinficerade inte heller foten innan han började skära. Mannen har nu fått en infektion i foten, fått ta bort en nagel och behövt äta flera antibiotikakurer.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen som konstaterar efter att ha läst anmälares journal att det inte finns några fel i handläggningen av patienten. Verksamhetschefen tillbakavisar bestämt påståendet att desinfektionen av patientens tå innan ingreppet glömts bort. Däremot anser verksamhetschefen att anmälares diabetes kan bidra till ökad infektionsrisk. Anmälares önskar att ärendet överförs till tillsynsmyndigheten. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04510-42** **Brister i kostråd vid diabetes**

En man remitterades till dietist av husläkaren för genomgång av kosten vid diabetes. Mannen upplevde att informationen inte var riktad till honom då han hamnade i en grupp för överviktiga. De kostråd han fick upplevde han inte var riktiga. Efter en tid noterade han att sockervärdet höjdes och när han återgick till den kost han upplevde mer riktig, normaliserades värdet.

Åtgärd: Svar har kommit från verksamhetschefen som förklarar att det behandlingsprogram mannen ingick var ämnat för överviktiga patienter och inte för diabetiker. Bedömningen var att viktreduktion skulle gynna mannens diabetes- och kärlsjukdom. Anmälares har tagit del av svaret och därefter framfört att han är nöjd med förklaringen samt inkommit med skriftliga synpunkter som skall bifogas avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04537-63** **Hudförändring var cancer, långsam handläggning**

En kvinna sökte vårdcentralen på grund av hudförändring, hon fick träffa en sköterska och läkaren vid flera tillfällen. Efter flera månader remitterades hon till hudspecialist som misstänkte cancer. Därefter hänvisades hon till ytterligare en specialist som konstaterade cancer. Efter fem månaders handläggning skall hon nu få hudförändringen borttagen.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från verksamhetschefen på berörd verksamhet. Av yttrandet framgår att anmälares sökte hjälp för vad som bedömdes vara en brännskada efter solning under utlandssemester. Man ordinerade behandling mot en misstänkt svampinfektion i huden och anmälares uppmanades återkomma och det ej blev bättre. Ny kontakt efter genomgången behandling som resulterade i en ny salvbehandling och telefonuppföljning efter genomgången kur bokades in. Vid telefonsamtalet bokades tid för en hudbiopsi. En dryg månad senare efterlyser anmälares svaret och när vårdgivaren kontaktar ansvarig patolog visar det sig att svaret skickats en månad tidigare per post men det går inte att finna hos vårdgivaren så en kopia av svaret skickas igen. Resultatet visade skivepitelcancer och patienten remitterades till ett av akutsjukhusen. Anmälares remitterades därifrån till en privat vårdgivare och fick behandling. I yttrandet konstateras att man brustit i bevakning av svaret från patologen vilket förklaras med sommartid och att läkaren som skrev remissen hann sluta innan svaret kom och att ersättaren inte informerats om att bevakning av svaret skulle ske. I och med denna anmälan har man diskuterat och stramat upp rutiner för bevakning av svar på undersökningar, laboratoriesvar och svar från patologer för all personal. En kopia av yttrandet skickades till anmälares och hon har efter det inte hörts av. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04541-58** **Nekad att ta blodprover på vårdcentralen**

En man framför att han blivit nekad att ta blodprover på laboratoriet på vårdcentralen trots att detta gått bra förut. Han uppsökte då annan provtagningsenhet som informerade mannen att det första laboratoriet handlat felaktigt. Anmälaren blev ombedd att framföra klagomålet till patientnämndens förvaltning.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på vårdcentralen som beklagar det inträffade. Av yttrandet framgår att prover naturligtvis skulle tagits på laboratoriet och att felet uppstod då en vikarie inte hade kännedom om gällande rutiner och gav ett felaktigt besked till patienten. Verksamhetschefen har gått igenom rutinerna med personalen och hoppas att liknande händelser kan undvikas i och med detta. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att han accepterat svaret. Ärendet avslutas.

### **V1409-04542-63** **Försenad diagnos, bristande utredning**

En flicka fick utslag på händerna efter ett besök hos en anhörig med konstaterad hudparasitsjukdom. Flickan besökte närakuten på grund av besvärande klåda av utslagen. Besvären bedömdes vara eksem men en tid senare fick flickan rätt diagnos och rätt behandling. Flickans far framför synpunkter på att rätt diagnos kunde ställts tidigare om man tagit prover på utslagen vid det första besöket.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från verksamhetschef på berörd mottagning. Av yttrandet framgår det att läkaren gjort bedömningen att det inte fanns några skäl att tro att flickan var infekterad med hudparasiter på grund av avsaknad av andra symtom än klåda men att hon hade kända eksem sedan tidigare. Läkaren ordinerade klådstillande behandling för att dämpa besvärande symtom och att det inte gått att förutse att flickan senare skulle bli diagnosticerad med en hudparasit en tid senare. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren. Anmälaren har inte hörts av efter att han tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

### **V1409-04546-54** **Önskar få behandling vid annan mottagning**

En kvinna är missnöjd med att hon inte fick välja vilken psykiatrisk inrättning hon ska tillhöra. Hon anser att hon inte har någon sjukdom samt att hon har varit intagen inom psykiatrin på grund av andra aktörers felaktigheter. Hon önskar få sin behandling vid en annan mottagning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats där verksamhetschef besvarar att vid genomgång av journalen inte framkommer något önskemål för att välja en annan vårdinrättning. Mottagningen har bokat en besökstid för att höra om patientens önskemål. Mottagningen ber om ursäkt för det inträffade samt att mottagningen inte hade förstått att patienten önskat hjälp att byta vårdgivare. Efter att yttrandet skickades till anmälaren har hon inte avhört. Förvaltningen avslutar ärendet.

### **V1409-04560-54** **Synpunkter på diagnoser samt nekad ny bedömning**

En kvinna har synpunkter på den diagnos hon har fått inom psykiatrin. Hon vill ta bort sin diagnos men har bollats mellan en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och rättspsykiatrin som hänvisat till varandra.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som besvarar att den rättspsykiatriska utredningsverksamheten tillhör Rättsmedicinalverket med staten som huvudman. Därför har rättspsykiatrin inte möjlighet att påverka de diagnoser som satts efter en utredning genomförd vid Rättsmedicinalverket. Verksamhetschefen har vid tidigare mejlsvar rekommenderat patienten att vända sig till Rättsmedicinalverket. Det framgår också av skrivelsen att patienten har varit i kontakt med olika vuxenpsykiatriska mottagningar och förslagsvis får hon vända sig dit för att få ytterligare klarhet i de frågeställningar hon har. Efter att yttrandet skickades till anmälaren har hon inte hört av sig. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04572-49** **Kvarglömd kompress med mera**

Enligt anmälaren uppstod komplikationer efter operation på grund av att operationsteamet glömde att ta bort kompress ur kroppen innan operationen avslutades. Dessutom upprättades ingen avvikelserapport och väntan inför att operationen skulle ske var alltför lång, enligt anmälaren.

Åtgärd: Av yttrande av berörd verksamhetschef framgår att vårdgivaren genomfört händelseanalys av förloppet. Sannolikt kommer även anmälan enligt Lex Maria göras av vårdgivaren, enligt yttrandet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och kommit överens med förvaltningen att avsluta det i befintligt skick. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04588-57** **Komplikationer efter höftoperation**

En kvinna genomgick dubbelsidiga höftoperationer. Vid den första operationen blev benet flera centimeter längre. Vid den andra operationen skars en nerv av och muskler runt området skadades. Kvinnan fick stora svårigheter att klara vardagen. Hon har inte fått någon information om vad hon kan göra för att klara sig bättre hemma och ingen information om prognosen.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från ortoped och överläkare som förklarade att anmälaren efter den andra operationen drabbades av ischias och droppfot. Ortopedens erfarenhet säger att förbättring kan ske upp till ett år efter operationen. Denna komplikation är vanlig p g a tryck under operationen. Anmälaren är besviken över att hon drabbats så hårt i vardagsbestyren, men hon önskar avsluta ärendet och är nöjd med de svar hon fått.

#### **V1409-04591-55** **Missnöjd med hygien på sjukhus**

En kvinna är missnöjd med hygien på ett sjukhus när hon var inlagd. Bland annat framförde hon att en i personalen bar smycken vilket hon ansåg anmärkningsvärt.

Åtgärd: I yttrandet som inkommit beklagar verksamhetschefen patientens upplevelse och framför att detta kommer att diskuteras med medarbetarna i led i

utveckling och lärande. Då anmälaren inte hörts av förutsätter förvaltningen att anmälaren fått svar på sina synpunkter. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04592-54**

##### **Utebliven psyk. vård samt dålig tillgänglighet**

En kvinna är kritisk till att hennes anhörig med suicidbenägenhet inte har fått någon vård vid en psykiatrisk mottagning. Hon har svårt att få tag på en läkare som endast förskrivit mediciner utan att skicka något läkarutlåtande till bland annat försäkringskassan. Hon önskar att hennes anhörig ska få terapisaftal

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare och sjuksköterska på mottagningen. De har stor förståelse att det måste vara svårt och frustrerande att vara anhörig till någon som har ett stort lidande. Det tog tid att skriva läkarutlåtandet på grund av att läkaren till en början var tveksam till att göra en sådan ansökan. Läkaren var inte tillgänglig under sin semester, men patienten vet att hon kan ringa utanför telefontiderna till receptionen så ringer läkaren upp. Patienten har haft samtalskontakt med en mer stödjande karaktär vid 19 tillfällen. Kontakten har varit i perioder med flera uppehåll då patienten befunnit sig på annan ort eller utomlands. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04597-62**

##### **Ingen information eller fortsatt behandling**

En man har synpunkter på att en psykiatrisk öppenvårdsmottagning inte ger honom information om när han ska träffa en läkare trots att han under en lång tid ringt och frågat mottagningen. Mannen som efter en utredning har fått en diagnos väntar på besked om fortsatt behandling och vidare åtgärd, men inget har hänt trots att flera månader gått. Mannen undrar hur mottagningen lever upp till vårdgarantin.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschefen vid mottagningen, som medger att mannens ärende inte blivit handlagt inom en acceptabel tidsram. När man fick remissvaret där mannens diagnos konstaterades rädde bristfälliga rutiner och man hade inte etablerat sitt neuropsykiatriska team. Man har nu ett fungerande neuropsykiatriskt team och har inlett en översyn kring sin remisshantering. Mannen har meddelat att han nu fått en kallelse för fortsatt bedömning/behandling, men har framfört synpunkter på mottagningens organisatoriska problem som framförs till mottagningen. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04598-44**

##### **Bristande tillgänglighet**

En man har försökt nå sin läkare under en vecka men har inte fått kontakt. Mannen skrev då till verksamhetschefen utan att få svar.

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

#### **V1409-04617-54**

##### **Journalhandlingar**

En kvinna önskar få ta del av alla sina polishandräckningar samt ett avtal som hon har skrivit tillsammans med en enhetschef vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som besvarar att patienten har anmält liknande synpunkter till Inspektion för vård och omsorg (IVO). I svaret som bifogas anser IVO att den behandling som patienten erhöll fyllde kraven om sjukvård och var i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet. Efter att yttrandet skickades till anmälaren har hon återkommit med ny begäran om att få ta del av avtalet. Vid nytt yttrande skrivet av enhetschef tydliggör hon att patienten kan begära ut sina journalkopior precis som alla har rätt till. Avtalet som patienten efterfrågar finns i hennes journal under inskannade dokument. Efter att yttrandet skickades till anmälaren har hon inte hört av sig. Ärendet avslutas.

### **V1409-04626-28**

#### **Nekad landstingsfinansierad behandling**

En förälder har synpunkter på att sonen inte får den nödvändiga behandling som han behöver inom den landstingsfinansierade barn- och ungdomsvården. Sonen har en tand som är retinerad i käken. Sonen har fått en remiss till käkkirurg för friläggning av tanden, men käkkirurgen kräver tandreglering om behandlingen ska lyckas. Enligt urvalsansvarig tandregleringsspecialist så anser han inte att tandreglering behövs, vilket innebär att familjen får bekosta behandlingen själv. Föräldern anser inte att de ska behöva betala för en nödvändig medicinsk behandling.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från över tandläkare Hälso- och sjukvårdsförvaltningen särskilda vårdfrågor, tandvård. Man konstaterar att patientens behandling ännu inte är avgjord och att tid för ytterligare kontroll i december 2014. Eventuell behandling bör givetvis ske i samverkan mellan olika specialiteter, där så är påkallat. En tandregleringsbehandling är inte med automatik påkallad av ett eventuellt kirurgiskt ingrepp. Däremot kan en urvalsansvarig tandregleringsspecialist självständigt bedömt tandregleringsbehov förutsätta ett kirurgiskt ingrepp. Anmälaren har tagit del av yttrandet och känner sig nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

### **V1409-04658-54**

#### **Önskar få ta del av sin journal, fel medicinering**

En kvinna önskar få ta del av sina journalkopior från en psykiatrisk avdelning. Hon anser att avdelningen begått misstag när de höjde dosen på en medicin vilket medförde att hon fick biverkningar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som besvarar att patienten hade en tid före inläggningen på eget bevåg slutat att ta sin medicin vilket medförde att hon försämrades. Det preparat som patienten tidigare behandlades med återinsattes. Trots detta fortsatte hennes psykiska tillstånd att försämrans. Inga medicinförändringar gjordes initialt, utan att patientens tillstånd observerades. Patienten bedömdes vara i behov av mer potent medicinering för att uppnå stabilitet. Regelbundna uppföljningar har gjorts avseende effekt och eventuella biverkningar av medicineringen vilket har lett till höjning eller minskning av medicinerna. Vid försämringar har ställningstagande till förändringar av medicinering skett vilket tagits upp i samtal med patienten. I början av vårdtillfället görs en genomgång av de tidigare journalanteckningar som finns tillgängliga, både



avseende hur tidigare sjukdomsbild sett ut samt de behandlingar som givits. Efter att yttrande skickades till anmälaren har hon inte hört av sig. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04672-57**

##### **Nonchalant bemötande vid ambulanshämtning**

En kvinna blev sjuk hemma och ambulans tillkallades. Kvinnans man och en granne var på plats när ambulansen kom och de hävdade att kvinnan fått en stroke. Men ambulansbesättningen var tveksam och det blev ett meningsutbyte i hemmet med onödig fördröjning av transport till sjukhuset. Där visade det sig att kvinnan fått en stroke.

Åtgärd: Yttranden inkom från ambulansöverläkaren som menade att ambulansbesättningen delvis hade en annan bild av händelseförloppet. Utifrån journaldokumentation och samtal menade han att besättningen gjorde en korrekt bedömning och transporterade anmälaren med högsta prioritet till sjukhus. Anmälaren menade att hennes minnesbild av händelseförloppet är en annan, men hon önskar avsluta ärendet.

#### **V1410-04682-28**

##### **Ofullständig diagnos**

En kvinna uppsökte tandvården då hon hade akuta besvär. Enligt tandläkaren fann de inga besvär som kunde härröra från tänderna utan det rörde sig troligtvis om en infektion i kroppen. Då smärtan kvarstod uppsökte kvinnan läkare som trodde att besvären var neurologiskt betingat då inte tänderna var orsaken och skrev ut medicin. På vägen ut möter hon tandläkaren som finns i samma hus och som då åter vill undersöka kvinnan. Tandläkaren diagnostiserar då en pågående inflammation och påbörjar behandling. Antibiotika sätts in och hon ska åter till tandläkaren om 14 dagar. Kvinnan känner sig arg och ledsen över de onödiga besvär och kostnader hon utsatts för.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från odontologiskt ansvarig. De beklagar att de inte primärt lyckades diagnosticera orsaken till patientens besvär i akutskeendet. De beklagar även att de brustit i informationen till patienten då de tydligare borde ha kommunicerat ytterligare möjliga diagnoser som spricka i någon av tänderna samt inflammation i någon av tändernas nerver. De borde tydligare ha uppmanat patienten att höra av sig om besvären inte avklingade inom några dagar för att kunna utföra en förnyad smärtutredning. Av denna anledning har en avvikelse skrivits för att de ska förbättra och bli tydligare i kommunikationen till deras patienter. Anmälaren har tagit del av yttrandet och vill få ärendet prövat av patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04692-58**

##### **Brister i remisshantering, lång väntetid**

En man framför att han efter lång väntan på akutmottagningen på ett sjukhus blir inskriven på en vårdavdelning över natten. Dagen efter gjordes en röntgenundersökning och remiss skickades för kontroll av öron-, näs-, halsläkare. När han väntat hela dagen får han besked att remissen skickats till fel klinik och att mottagningen stängt för dagen. När mannen föreslog att han kunde gå hem och återkomma dagen efter för undersökning fick han besked att detta inte var möjligt för att han då måste gå via akutmottagningen igen. Anmälaren blev lovad en tid på

morgonen dagen efter, när han väntat 2 timmar går han själv till mottagningen och blir mottagen och undersökt där. Han anser att detta är slöseri med vårdens resurser.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare på akutkliniken, biträdande överläkare ÖNH-kliniken, samt från läkarchef på neurologkliniken som alla beklagar patientens upplevelse. Av yttrandet från akutkliniken framgår att patienten fått vänta på läkarbedömning längre än önskvärt på grund av högt inflöde av högprioriterade patienter. Patienten har dock inte utsatts för någon medicinsk risk under väntetiden. Av yttrandet från öron-, näs-, halskliniken framgår att remissen gått till fel instans därav fördröjningen. Varför detta skett är inte klart, biträdande överläkare beklagar fördröjningen. Av yttrandet från neurologkliniken framgår de bedömningar och utredningar som gjordes av patientens tillstånd. Då potentiellt farliga orsaker till patientens tillstånd inte kunde uteslutas rekommenderades patienten att stanna kvar för observation på vårdavdelningen inför fortsatt utredning. Det framkommer även att resurserna på sjukhuset avseende röntgentider och tillgång till öronläkare är begränsade under helgerna. Dock har öron-, näs-, halskliniken utökat sin närvaro på sjukhuset under hösten 2014 vilket i framtiden kommer att korta väntetiderna för patienter som söker med akut yrsel. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, hörts av och meddelat att han är nöjd med svaren. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04697-54** **Biverkningar**

En man fick biverkningar av ett preparat som en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning förskrev.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare som besvarar att patienten blev insatt på en låg dos av läkemedlet eftersom det hade framkommit tendens till återkommande episoder av affektutbrott med verbal aggressivitet samt rösthallucinationer. Patienten var betydligt lugnare och mer harmonisk, visade inte längre aggressivitet och förnekade aktuell rösthallucinerings. Överläkaren ställer sig väldigt tveksam till sambandet mellan patientens somatiska aktuella besvär och tidigare behandling med läkemedlet. Tveksamheten beror på att patienten har fortfarande somatiska besvär trots att han slutat med att inta preparatet. Anmälaren har tagit del av yttrandet är nöjd med svaret, biverkningarna släppte när husläkaren sänkte dosen. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04718-62** **Lång väntan på intyg**

En kvinna opererades vid en ortopedisk specialistklinik och inför en försäkringsutredning behövdes ett intyg som kvinnan ännu inte fått efter ett halvår. Kvinnan har ringt och besökt mottagningen men hon har fortfarande inte fått intyget.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell läkare som skrivit ett invaliditetsintyg. Patienten har sedan bett om ett förtydligande av intyget, men läkaren har meddelat att hon bedömer att intyget är så pass tydligt att det inte finns något mer att tillägga. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04722-28**

### **Fel tand togs bort**

En dotter blir skickad till allmänmottagningen på remiss från tandregleringen för borttagning av en tand. Tandläkaren blir osäker på vilken tand som ska tas bort och kontakter tandregleringsspecialisten och får åter bekräftat att rätt tand skrivits in i remissen. Tandens tas bort och därefter uppdagades det att tandläkaren trots allt drog ut fel tand.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Vd och klinikchefen för mottagningen. Klinikchefen har kommit fram till att händelsen är djupt beklaglig. En vårdavvikelse gjordes samma dag som händelsen inträffade och en rutin är framtagen och kommunicerad till samtliga på kliniken. De beklagar det lidande som detta medfört för patienten. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

### **V1410-04750-59**

#### **Bristande information och omhändertagande**

En kvinna har synpunkter på att hon efter ett oplanerat kejsarsnitt drabbades av infektion. Händelsen i sig var traumatisk och hon hade önskat en högre grad av omhändertagande. Kvinnan framför att hon förväntades hantera blodförtunnande injektioner själv samt att hon inte fick sedvanlig information om risker, egenvård och åtgärder efter kejsarsnitt. Möjligen kan det bero på kvinnans yrke, dock hade hon önskat bli bemött som patient och inte utifrån sin yrkesroll i detta sammanhang.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från områdeschefen som beskriver och förklarar vårdförloppet. Hon beklagar att anmälaren inte fick ha sitt barn direkt efter förlossningen liksom smärtorna som kvarstod efteråt. Vidare klargör hon att en vändning av barnet i magen lyckas i hälften av fallen och att man vid sätesbjudning hos förstföderskor brukar rekommendera kejsarsnitt. Slutligen hoppas hon att anmälares yrke inte har påverkat hur man givit instruktioner för att ta sina injektioner samt att få saklig och god information, vilket tillhör rutinerna. Anmälares upplevelse av att så varit fallet beklagar hon och tar till sig för att föra vidare till medarbetare vid kliniken. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför att hennes uppfattning av att bli bemött utifrån sin yrkesroll kvarstår och att hon önskar att ärendet lett till att belysa den problematiken och att det leder till förändring av bemötandet för kommande patienter. Ärendet avslutas.

### **V1410-04755-49**

#### **Ovilja att remittera och bedöma**

Enligt anmälaren var läkaren ovillig till att remittera henne till ortoped och till att genomföra undersökning med magnetkamera samt att göra en bedömning av om hon var i behov av färdtjänst.

Åtgärd: Av yttrande från medicinskt ansvarig läkare framgår att de ville utreda grunderna till smärtorna, där även undersökning med magnetkamera senare ingick, innan beslut om remittering till ortoped fattades. Enligt yttrande förelåg inte behov av intyg om färdtjänst. Anmälaren som inte var nöjd med yttrandet har valt att vända sig till annan myndighet för vidare utredning av dessa frågor. Ärendet avslutas.

### **V1410-04765-49**

### **Bristande undersökning**

Anmälaren berättar om bristande undersökning av närstående vid primärvården, vilket ledde till hälsoproblem.

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

### **V1410-04779-57**

#### **Hänvisad till akutmottagning utan undersökning**

En man kom till vårdcentralen med några dagars symtom på tryck över bröstet. Receptionisten hänvisade omgående till akutmottagningen. Anmälaren är missnöjd med att ingen sjuksköterska eller läkare undersökte honom och att han inte fick hjälp med transport.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och chefläkare som förklarade att de ser allvarligt på händelsen och att den är anmäld enligt lex Maria till Inspektionen för vård och omsorg. Mottagningens rutiner har brutit vilket påtalats för de inblandade i personalen. Ärendet avslutas i överenskommelse med anmälaren.

### **V1410-04793-52**

#### **Ovänligt bemötande, nekades journalkopior**

En kvinna upplevde sig ovänligt bemött av sköterskan på vårdcentralen då hon efterfrågade journalkopior.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats och av detta framgår att man har haft en genomgång av gällande sekretessregler och vikten av ett bra bemötande gentemot patienterna. Anmälaren har hörts av och hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

### **V1410-04807-62**

#### **Skadad vid operation**

En kvinna har synpunkter på att hennes ledband skadades vid en knäoperation, vilket orsakat henne stora besvär.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från den läkare som utförde operationen, som djupt beklagar att resultatet av operationen inte blev det önskade och att patienten utsatts för lidande och fördröjning i rehabiliteringstiden. Anmälaren har därefter framfört synpunkter som bifogas till det avslutande brevet till sjukhuset. Ärendet avslutas.

### **V1410-04809-54**

#### **Orimlig att bedöma en patient efter en halvtimme**

En kvinna som har synpunkter på sina diagnoser bad att en läkare vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning skulle se över dessa. Efter en halvtimme ansåg läkaren att diagnoserna skulle stå fast och hänvisade henne till en annan psykiatrisk enhet om hon ville ändra på dessa.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare på öppenvårdsmottagningen. Man har gjort bedömningen att patienten blivit professionellt behandlad samt fått rätt

diagnos, vilket fastställts av flera läkare och med välgrundad dokumentation, som bygger på en lång kontakt med psykiatrin. Diagnosen är bedömd som kronisk. Anmälaren har tagit del av yttrandet och enligt överenskommelse avslutas ärendet.

**V1410-04834-63**  
**Inkontinens efter operation**

En kvinna har gått igenom flera operationer analt. Hon har nu besvär av smärta och andra komplikationer till operationerna.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från överläkaren hos berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att det finns en bekräftad skada som uppstått i samband med en av genomgångna operationer som kan förklara anmälares besvär. Patienten ska kallas till mottagningen för att få hjälp att skriva anmälan till patientförsäkringen LÖF. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

**V1410-04841-28**  
**Brister i hantering av recept**

En man blev skickad fram och tillbaka från tandvårdsmottagningen till apoteket vid tre tillfällen då ett recept inte blev inskickat. Enligt apoteket fanns det inget recept och enligt tandläkaren så hade det skickats. Mannen har synpunkter på hanteringen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Vd och klinikchef. Klinikchefen har kommit fram till att det uppstått problem med fördröjningen av den elektroniska receptförskrivningen vilket orsakat extra besvär för patienten. Hon är tacksam för att detta uppmärksammats av patienten och det som hänt har tagits upp med all personal på kliniken för att en liknande händelse inte ska inträffa igen. Klinikchefen beklagar att förväntningarna på gott bemötande och god service inte uppstått och ber om ursäkt för detta. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inte avhört. Ärendet avslutas.

**V1410-04843-54**  
**Får inget hjälpmedel**

En man inlagd på en psykiatrisk avdelning har bett personalen om ett hjälpmedel som underlättar för honom att gå. Mannen har en somatisk skada som ingen läkare ha kunnat upptäcka. Han är kritisk till att ingen lyssnar på honom.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare på avdelningen. Patienten har haft en önskan om att få en rullstol på grund av domningar i benen. På grund av mannens besvär utfördes en undersökning där man inte hittade någon somatisk orsak till patientens besvär, även en utförlig neurologisk status utfördes samtidigt som bekräftade saken, varför en rullstol inte var indicerad. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

**V1410-04870-62**  
**Synpunkter på utredning och diagnos**

En kvinna har synpunkter på utredningen av hennes hudbesvär vid en sjukhusklinik och ifrågasätter den diagnos hon fått.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare vid aktuell klinik, som redogör för den behandling som inletts, men som patienten sedan avslutat. Patienten återkom inte till kliniken som det var tänkt, vilket man menar är olyckligt. Man uppmanar patienten att åter söka kontakt med kliniken. Anmälaren var inte nöjd med svaret och inkom med genmäle, varpå man från klinikens sida meddelade att man inte hade något ytterligare att tillägga mer än att man strävar efter att bli mer observanta på om patienter inte kommer på sina återbesök och att ansvarig läkare i ett tidigt ska få kännedom om fall då patienter avbryter sin behandling. Anmälaren har meddelat att yttrandet inte givit henne någon förklaring och vidhåller att hon inte fått någon hjälp, vilket framförs till sjukhuset. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04878-28** **Osäker på behandlingsförslag**

En kvinna ska genomgå en omfattande protetisk behandling för att komma till rätta med hennes svåra huvudvärk. Nu känner hon sig tveksam inför behandlingen och är rädd för att det ska medföra andra besvär i framtiden. Kvinnan önskar en second opinion.

Åtgärd: Informerar om att förvaltningen inte har någon möjlighet att rekommendera vårdgivare. Tandläkare som är specialister i bettfysiologi brukar hantera besvär med huvudvärk. Inom Folktandvården behövs oftast en remiss men till privattandvården kan det finnas möjlighet att få tid utan remiss. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04882-62** **Otrevligt bemötande på specialistmottagning**

En kvinna har synpunkter på bemötandet vid ett besök på en specialistmottagning. Kvinnan hade själv valt att ha med en anhörig som kunde föra hennes talan, men upplevde att läkaren ifrågasatte detta. Kvinnan har också synpunkter på ett ingrepp som gjordes på ett burdust sätt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare, som menar att hon försökte klargöra patientens uppfattning och att hon därför bad den anhöriga att vara tyst. Angående ingreppet skriver läkaren att smärta och obehag vid bedövning och operationer inte går att undvika. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med läkarens svar, vilket framförs i det avslutande brevet. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04892-44** **Bristande undersökning**

En kvinna besökte primärvården för andningsproblem och stor sjukdomskänsla. Hon skickades hem med mediciner vilket inte hjälpte. Några dagar senare hade hon kraftigt försämrade andningsförmåga och skickades till sjukhus akut. Kvinnan hade då livshotande stora mängder vätska i kroppen och flera inflammatoriska processer pågående.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren visar att utredning via patientförsäkringen LÖF pågår varför ärendet vid nämnden avslutas.

#### **V1410-04898-54** **Valfrihet samt blivit slussad runt i psykiatri**

En kvinna som mot sin vilja har skrivits ut från en psykiatrisk avdelning, har hänvisats till att själv, via en öppenvårdsmottagning, söka remiss för inläggning på en annan psykiatrisk avdelning. Kvinnan har blivit utan vårdplanering, medicinering på grund av att hon slussades runt i psykiatrin.

Åtgärd: Yttrande har inhämtas där chefsöverläkare besvarar att vid diskussion om vårdplanering, specifikt angående beroendeproblematiken, kräver patienten att erhålla beroendeframkallande preparat, vilket inte anses indicerat. Patienten önskar då utskrivning och varefter lämnar hon avdelningen. Hon får rådet att ha kontakt med beroendemottagningen. Patienten söker snart klinikens jourmottagning och upprepar krav på beroendeframkallande preparat, vilket avböjdes. Rekommendation om överföring till beroendemottagning avböjdes av patienten. Kvinnan önskade bli vårdad i hemsektorns öppenvård men på grund av att hon var aktuell vid en annan mottagning krävdes att hon avslutar sin kontakt med mottagningen. Någon notering om eventuellt önskemål från patienten om att utnyttja valfrihetsmöjlighet finns inte. Rimliga försök till vårdplanering och rekommendation om adekvata åtgärder har gjorts men samförstånd med patienten har inte kunnat uppnås. Chefsöverläkaren anser att ett allvarligt fel har gjorts av klinikens personal i och med att inget beslut fattades om återtagning av begäran om polishandräckning enligt lag om psykiatrisk tvångsvård. För detta allvarliga misstag ber klinikledningen om ursäkt och beklagar djupt det inträffade. I anslutning till detta misstag har i samverkan med polismyndigheten rutiner utarbetats, interna rutiner har skrivits och alla läkare och enhetschefer har erhållit information. Efter att yttrandet skickades till anmälaren har hon återkommit med synpunkter som i överenskommelse med henne delges vårdgivaren i samband med avslutsbrev. Ärendet avslutas vid förvaltningen.

#### **V1410-04930-49**

##### **Fel diagnos och utebliven behandling**

Anmälaren tar i sin anmälan delvis upp att läkare inom Stockholms läns landsting ställde fel diagnos och inte ordinerade rätt behandling. Men huvuddelen av anmälan berör vårdgivare i Norrköping.

Åtgärd: Anmälaren informerades via brev om att hennes anmälan vidarebefordrades till patientnämndens förvaltning i Östergötland. Anmälaren uppmanades ta vidare kontakt med patientnämndens förvaltning i Stockholm om hon önskade handläggning av de delar i anmälan som berörde vårdgivare i Stockholm. Anmälaren har dock inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04936-58**

##### **Återbetalning av avgift, brister i bemötande**

En man genomgick en operation på en specialistmottagning. Då resultatet inte blev det önskade opererades mannen igen, han undrar om han har möjlighet att få tillbaka kostnaden för den andra operationen. Mannen har även synpunkter på bemötandet på kliniken.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef och från specialistläkare på mottagningen. Av yttrandet framgår operationsförloppet samt att väntetiden mellan de två operationerna var planerad med hänsyn till att inflammationen från första operationen skulle läka ut innan operation två påbörjades. Patientavgiften för den andra operationen har återbetalats till patienten enligt önskemål. Vad gäller bemötandet under operationen (då personal pratade om privata angelägenheter) är

det sedan tidigare bestämt att personalen inte ska diskutera denna typ av frågor inför patienter. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att han accepterat svaret. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04957-28**

##### **Allmänt tandvårdsbidrag**

En man har synpunkter på att han nekades att använda sitt allmänna tandvårdsbidrag efter en tandstensborttagning. Han har varit i kontakt med tandläkaren, men de hävdar att han har fel då han påtalar att information på försäkringskassans hemsida medger att allmänt tandvårdsbidrag kan användas till förebyggande tandvård. Mannen undrar hur han ska få sina pengar tillbaka.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef. Allmänt tandvårdsbidrag har inte kunnat användas då den behandlingen patienten fick och debiterades för, borttagning av supragingival tandsten (tandsten ovanför tandköttet) utan sjukdomstillstånd, inte var ersättningsberättigad enligt Försäkringskassan regelverk. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

#### **V1410-04986-54**

##### **Nekad remiss samt dåligt bemötande**

En kvinna hade misstankar om att hon hade neuropsykiatriska besvär och därför bad hon en läkare vid en psykiatrisk specialistenhet att remittera henne till en neuropsykiatrisk utredningsenhet. Läkaren vägrade remittera och undrade om kvinnan var ute efter centralstimulantia. Hon fick en neuropsykiatrisk diagnos efter att hon på egen hand ordnade en sådan utredning och vände sig tillbaka till läkaren som ansåg att utredningen borde kompletteras ytterligare samt att hon skulle få en så kallad second opinion. Läkaren skickade remiss till en annan mottagning och vägrade förskriva mediciner innan den nya mottagningen hade fastställt diagnosen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig specialistläkare. Den bedömning som gjordes i det aktuella skedet talade emot behovet av en ny utredning. Man beklagar att anmälaren kände sig oförstådd, men man gjorde sitt bästa för att förklara att man inte kunde sätta in mediciner utan en tydlig indikation. När patienten hos annan vårdgivare fick en annan diagnos fastställd och hon åter vände sig tillbaka till mottagningen för att få medicin utskrivna, förklarade man att man behövde ha en bekräftelse av diagnosen då journaler var spärrade. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04998-59**

##### **Ingen information om upptäckt och åtgärd**

En kvinna genomgick en blindtarmsoperation och vistades därefter två nätter på en vårdavdelning. För att informera sig om vad som orsakat inflammationen begärde hon ut journalkopior. I dessa framkommer att man hade upptäckt sammanväxningar som korrigerades under operationen. Kvinnan undrar vad det innebär för en tidigare genomförd sterilisering, och ifrågasätter varför hon inte informerades om det som skett, oavsett om risken för graviditet fanns eller inte.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från biträdande överläkare som framför att vid utskrivning efter operationen förelåg inga komplikationer. Angående sammanväxningarna anges att det är vanligt vid blindtarmsoperationer och att man åtgärdade det. Vidare finns ingen uppgift om att något gjordes som påverkade den



tidigare steriliseringen. Om det hade skett skulle det förstås dokumenterats och anmälaren skulle ha fått information om vad som gjorts förutom att ta bort blindtarmsbihanget. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför därefter inget ytterligare. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05004-58**

##### **Lång väntan på ambulans, fick inte hjälp**

En man framför att han, efter en operation på ett sjukhus blödde mycket och svimmade i hemmet. Ambulans tillkallades, men det tog lång tid innan ambulansen kom och personalen ville först inte hjälpa honom men tog till slut med patienten till sjukhuset. Anmälaren ifrågasätter handläggningen och känner sig kränkt.

Åtgärd: Svar har inkommit från ambulansläkare som beklagar patientens negativa upplevelse av omhändertagandet. Av yttrandet framgår att aktuell ambulansjournal granskats. Patienten hade en pågående blödning och var trött och matt. Aktuella undersökningsfynd föranledde inga akuta åtgärder och patienten transporterades till sjukhus utan fördröjning. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att han accepterat svaret. Ärendet avslutas i befintligt skick.

#### **V1410-05017-28**

##### **Garanti på lossnad tandfyllning**

En man fick en tandfyllning utförd som höll i två timmar. Fyllningen gjordes om och höll då i tre timmar. Mannen undrar över garantin.

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

#### **V1410-05018-63**

##### **Bristande rutiner**

En man genomgick en operation i syfte att bota honom från cancer. Mannen skulle komma på återbesök för att kontrollera resultatet av operationen ca 6 månader efter att operationen genomförts. Mannen gick på ordinerade kontrollundersökningar och blev lovad telefonkontakt för att få del av resultatet. Den utlovade telefonkontakten blev inte av liksom att man tappade bort mannens fall så att han inte blev diskuterad vid avsedd tidpunkt.

Åtgärd: Ett yttrande begärdes från ansvarig överläkare. Av yttrandet framgår att man kommit överens med patienten om att information om uppföljning och liknande skulle ges till anhöriga och inte till patienten själv. Kallelsen med tiden för uppföljning på telefon skickades till patienten då en kallelse inte kan skickas till anhöriga. När läkaren ringde gjorde hon det till anhöriga enligt överenskommelse. Patienten blev diskuterad på behandlingskonferensen en vecka senare än planerat men remisser för undersökningar skrevs tidigare. Avslutningsvis framförs ursäkter för förseningen. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren men hon har inte hörts av. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05019-28**

##### **Synpunkter på väntrum**

En kvinna har synpunkter på starkt ljus i väntrummet på en mottagning för patienter med ögonsjukdomar. En del patienter har solglasögon på sig, andra sitter med händerna för ansiktet på grund av ljuskänsligheten. Kvinnan föreslår en mer dämpad belysning i någon del av väntrummet och även golvbelysning.

Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats att komma i kontakt med anmälaren så avslutas ärendet.

#### **V1410-05021-59** **Brännskada av värmekudde**

En kvinna beskriver att hon efter kejsarsnitt ber om och får en värmekudde. När hon använder den har hon fortfarande bedövningsmedel i kroppen och känner därför inte att den är het. Detta resulterar i ett brännsår på magen. Mödravårdscentralen uppmanade henne att anmäla. Kvinnan kontaktade verksamheten och visade såret, de angav att skadan var känd och diskuterad. Såret har visat sig infekterat och kvinnan behandlas med antibiotika och omläggningar via vårdcentralen.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen. Han beklagar det inträffade och beskriver att skador är kända och att metoden därför inte ska användas i samband med bedövning och inte direkt mot huden. Riktlinjerna har inte följts. Berörd personal har informerats, liksom övriga vid arbetsplatsträff vid enheten, i syfte att undvika att det sker på nytt. Berörd barnmorska tar på sig ansvaret och beklagar komplikationer och besvär som följde. Hon framför hur dynan ska användas och vilken information som ska ges, vilket hon dock har missat i detta fall. Anmälaren ifrågasatte varför hon inte kontaktades av verksamheten som i samband med att hon tog kontakt angav att skadan var känd och diskuterad. Efter att ha tagit del av yttrande framför hon dock inget ytterligare. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05022-58** **Uppskjuten operation efter lång väntetid**

En kvinna framför klagomål på dels att hon fått vänta 7 månader på att få en operationstid, dels på att hon nu fått besked att operationen kommer att skjutas fram ytterligare. Anmälaren känner sig kränkt och anser inte att man behandlar människor på detta vis.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på kliniken. Av yttrandet framgår att orsaken till att patientens operationstid bokades om var en tillfällig brist på operatörer på kliniken. Verksamhetschefen har nu fått till stånd en ändring i operationsprogrammet och patienten kommer att opereras enligt det första planerade operationsdatumet. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon accepterat svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

#### **V1410-05048-54** **Rätten att ha tillgång till telefon och dator**

En man anser att det är felaktigt att en rättspsykiatrisk avdelning har tagit ifrån honom hans telefon och dator på grund av att alla avdelningar ska uppfylla en viss säkerhetsklass. Han anser att han inte borde omfattas av denna rutin.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare inom rättspsykiatri. Precis som patienten skriver så omfattas han inte av lag som omfattar omhändertagande av mobiler och datorer eftersom han inte är dömd till Lagen om rättspsykiatrisk vård med särskild utskrivningsprövning. Han har därför erbjudits att flytta till någon avdelning inom kliniken med lägre säkerhetsklass, men det har patienten avböjt. Om han som enda patient har tillgång till mobil och dator på avdelningen är det med stor sannolikhet att han skulle hamna i en situation som riskerade att inte gynna hans vård och rehabilitering samt även säkerhet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05049-54**

##### **Felaktigt sätt att behandla en patient**

En kvinna har synpunkter på hur en läkare vid en psykiatrisk enhet har behandlat henne. Kvinnan som var i behov av skyddat boende på grund av hotbild trodde att hon skulle skrivas in på enheten men i stället erbjöds hon att bo hos läkaren. Hon är också kritisk till att hon bjöds på alkohol trots att hon inte borde dricka på grund av sin medicinering.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsläkare och behandlande läkare. Chefsläkaren har efter att händelsen kommit för kännedom tagit patientens klagomål på största allvar och initierat en intern utredning för ställningstagande till anmälan enligt lex Maria liksom anmälan enligt 3 kap 7§ patientsäkerhetslagen. Under utredningen har de träffat och intervjuat patienten, specialistläkaren och patientens behandlingsansvarige i öppenvården samt patientens kontaktman i heldygnsvården. Patienten har erbjudits vård på annan enhet som hon tackat nej till men har idag en ny behandlande läkare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och det har framkommit att en lex Maria är utförd av chefsläkaren. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

#### **V1410-05053-34**

##### **Information om intyg**

En kvinna har synpunkter på att en barnläkare friskförklarat dotter i ett intyg efter att före detta sambo tagit dotter till läkare utan kvinnans kännedom. Paret ligger i en vårdnadstvist, vilket läkaren visste om och det var också känt att fadern var kritisk till att dotter hade kontakt med BUP. Kvinnan undrar om läkaren får skriva ett intyg utan att modern har kännedom om intyget.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från specialistläkare uppger denne att hon gjort fel som skrev ett intyg på faderns begäran utan att modern var informerad. Ärendet avslutas då modern inte hörts av efter att yttrandet översänts.

#### **V1410-05055-49**

##### **Fått faktura på felaktig grund**

Anmälaren har fått faktura på felaktig grund.

Åtgärd: Anmälaren hänvisas till redovisningsservice inom landstinget som handlägger fakturor från Stockholms läns sjukvårdsområde. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05103-54**

##### **Uteblivet möte och hjälpmedel**

En mor är kritisk till att hennes son med starka neuropsykiatriska besvär inte fått habilitering och det hjälpmedel han är i behov av vid en habiliteringsenhet. Enheten har upprepade gånger förgäves lovat att ringa tillbaka och ge tid för ett möte.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare och verksamhetschef. Anmälarens son har fått 16 besök vid mottagningen från hösten 2013 fram till hösten 2014. Varje besök redovisas med de insatser som har gjorts. Vid det senaste besöket framkommer det att de haft ett samverkansmöte i skolan med föräldrarna, hela teamet från habilitering inklusive enhetschef samt lärare och resurs. En planering gjordes av kommande insatser, hur samverkan ska se ut och följas upp samt vilka insatser familjen vill ha till hemmet. Föräldrarna var vid det mötet nöjda och upplevde att de nu vet vad som är på gång. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

### **V1410-05115-63** **Kärmissbildning upptäcks ej**

En kvinna sökte hjälp för smärta och svullnad i två fingrar på ena handen i samband med att hon var gravid. Utredningen visade att hon hade missbildade blodkärl i fingrarna som påverkade blodets cirkulation. Kvinnan berättade att hon haft samma besvär i samband den första graviditeten men att hennes besvär inte utreddes då. Av utredningen som nyligen genomförts framkom det att missbildningen är allvarlig och att graviditeten innebär en risk för hennes hand. Synpunkter framförs på bristande lyhördhet för patientens besvär och bristande utredning av läkaren som mötte henne i samband med den första graviditeten.

Åtgärd: Yttranden begärdes från verksamhetschef och behandlande läkare. Av yttrandet framgår det att man konstaterar att patienten lider av en sällsynt sjukdom och pekar på att dessa sällsynta sjukdomar är svåra att identifiera då chansen att man stöter på dem är liten utifrån just det att de är sällsynta. Yttrandet beskriver de rekommendationer läkaren hade lämnat patienten för att dämpa smärtan och att han tog hänsyn till att hon ammade vid tiden för besöket. Läkarens rekommendationer följer beprövade behandlingsråd. Avslutningsvid beklagar man att patienten känt sig illa bemött. En kopia av yttrandet skickades till patienten som inkom med ett genmäle som ska bifogas avslutsskrivelsen samt önskemål om att ärendet lämnas vidare till IVO. Ärendet avslutas.

### **V1410-05119-59** **Ifrågasätter hantering och debitering**

En kvinna vände sig till mottagningen för att kartlägga sin möjlighet att bli ensamstående mamma. Under utredningens gång betalade hon landstingsavgift. Kvinnan kom sedan på ett återbesök rörande provresultat. För detta återbesök uppmanas kvinnan betala 1500 kronor. Kvinnan ifrågasätter kostnaden och att hon inte informerades om förändrade villkor för hennes besök i verksamheten. Hon fick i receptionen besked om att de hitintills varit snälla mot henne. Kvinnan har räknat med kostnader men vänder sig mot hur mottagningen agerat.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen och barnmorskan. De beklagar anmälarens upplevelse och beskriver sin ambition att bemöta alla patienter med respekt utifrån erfarenheten att det är en utsatt grupp med behov av mycket stöd och rådgivning. Vidare klargörs att en allmän utredning vid kliniken kan ske enligt landstingstaxa, dock inte i de fall utredningen syftar till att fortsatt vård i annat land. Anmälarens initiala besök bedömdes vara av allmän karaktär, dock

framkom vid senaste besöket att vård planerades i annat land varför landstingstaxa ej bedömdes möjlig. Slutligen framförs att man tar till sig att vara ännu tydligare med information om skilda kostnader samt att ytterligare tänka på att vara ödmjuka vid bemötande av patienter. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför inget ytterligare. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05123-42** **Nekad smärtlindring**

En man remitterades av husläkaren till en specialist inom ortopedi på grund av axelsmärta. Ortopeden menade att orsaken till problemen orsakades av övervikt och mannen nekades därför smärtstillande läkemedel.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig ortoped som förklarar hans övervikt, höga blodtryck och att han var rökare så blev operation inte aktuellt, hann bedömdes vara en riskpatient. Mannen erbjöds operation vid ett akutsjukhus men tackade nej för att ta itu med sin livsstil. Ett återbesök på mottagningen är inbokat. Mannen har tagit del av svaret och har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05134-55** **Brister i bemötande**

En man vars fru besökt en läkare på en vårdcentral har synpunkter på brister i bemötandet. Mannen uppger att läkaren var mycket otrevlig.

Åtgärd: Anmälningsblanketter har skickats till mannen som inte återkommit till förvaltningen. Ärendet avslutas i befintligt skick.

#### **V1410-05166-54** **Lång väntetid och biverkningar**

En kvinna fick vänta en lång tid för besök vid en psykiatrisk mottagning trots att hon hade symtom på starka psykiska besvär. När hon till slut kom till en läkare fick hon mediciner som hon egentligen inte borde få på grund av sina övriga somatiska besvär. Hon utlovades nytt besök men medicinerna hade hunnit ta slut innan. Hon anser att det finns ett systemfel i psykiatrin där personal i telefon ska avgöra hur akut en patients psykiska hälsa är. En anhörig till henne har insjuknat på grund av all besvär som psykiatrin orsakade.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Det är remissansvarig i tjänst som bedömer prioriteringen av inkomna remisser, inte sjuksköteskan som svarar i telefon. Det vore rimligt att patienten skulle ha prioriterats om symptomen var nydebuterad psykos, vilket beklagas att så inte skedde. De mediciner patienten fick var inte kontraindicerade mot de andra besvär kvinnan hade. Det ges en förklaring till de läkemedel och dess biverkningseffekter som kvinnan fått och de beklagar att anhöriga upplevt sig utanför vården. Att ha med sig anhöriga i vården är mycket viktigt för att patienter ska få så bra vård som möjligt. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05189-62** **Problem med remiss**

En kvinna har på en vårdcentral blivit utlovad en remiss till en specialist som sedan inte skickats iväg. Kvinnan hörde av sig till vårdcentralen för att påminna om detta och man lovade på nytt att en remiss skulle gå iväg, men inte heller denna gång har någon remiss skickats.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell läkare, som beklagar den situation som uppstått och skriver att remissen nu skickats, men att det hade kunnat göras snabbare. Läkaren framför att man med facit i hand också skulle ha kunnat erbjuda patienten ytterligare en tid på vårdcentralen under väntetiden till specialisten. Läkaren ber om ursäkt för att inte ha levt upp till patientens förväntningar och framför att hon drar lärdom av det inträffade för framtiden. Anmälaren har under handläggningens gång hört av sig och meddelat att remissen blivit skickad, men har inte hörts av efter att hon tagit del av yttrandet från vårdcentralen. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05197-57**

##### **Bristfälligt bemötande vid akut besök**

En ung kvinna med kraftig huvudvärk besökte lättakuten och blev mycket nonchalant bemött av en läkare. Han frågade om flera gånger och kvinnan undrade till slut om mannen alls lyssnade på henne. Hon beskrev kraftfulla symtom med huvudvärk, kräkningar och värk. Diagnosen blev spänningshuvudvärk. Kvinnan samtyckte inte med läkarens diagnos och kontaktade akutmottagningen dagen efter där diagnosen borrelia ställdes.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som förklarade att utifrån de utredningar och undersökningar som genomfördes på mottagningen fanns inget stöd för borreliainfektion. 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.

#### **V1410-05207-52**

##### **Missad diagnos med mera**

En man söker sin husläkare efter att ha trampat snett. Husläkaren undersöker inte utan anser att mannen råkat ut för en stukning. Veckor går och svullnaden sprider sig. Mannen har svårt att gå och träffar en granne som är läkare som hjälper honom. Det visar sig att hälsenan gått av och behöver opereras.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats. Av detta framgår att man beklagar att man inte upptäckte att hälsenan gått av vilket kanske berodde på svullnaden. Berörd läkare skriver att patient uteblev på bokad återbesök. Anmälaren är inte nöjd med svaret utan önskar att ärendet överförs till tillsynsmyndigheten. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05208-52**

##### **Bristande bemötande med mera**

En kvinna vänder sig till en ögonspecialist som lovar att skicka en remiss till en annan specialist för operation. Tiden går och kvinnan undrar om remissen utfärdats då hon inte hör något. Hon kontaktar mottagningen flertal gånger och får kontakt med otrevliga sköterskor som bland annat slänger luren i örat på kvinnan.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren inte hörts av trots kontaktuppmaning.

#### **V1410-05233-59**

##### **Synpunkter på undersökning och information**

En kvinna har synpunkter på hur en undersökning genomfördes samt att den information hon fick om sina besvär var bristfällig.

Åtgärd: Under handläggningen framkommer att ärendet utreds parallellt av Inspektionen för vård och omsorg varför detta ärende avslutas.

#### **V1410-05235-28**

##### **Synpunkter på kostnadsförslag**

En kvinna fick ett preliminärt kostnadsförslag på 80 000 kronor, som av kvinnan betalades in i förskott innan behandlingen påbörjades. Kvinnan får sedan information om att det kommer att tillkomma en merkostnad på 12 000 kronor, men som senare ändras till 19 615 kronor. Kvinnan ifrågasätter den oskäligen ökningen av överenskommet kostnadsförslag.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Vd och klinikchefen på mottagningen. Den största skillnaden i priset beror på att referenspriserna sänktes kraftigt efter den 1 september, vilket ledde till att försäkringskassan betalade ut lägre ersättning än vad som räknades ut från början. Även terapiplanen ändrades, vilket medförde en ökad kostnad. Då de tydligen brustit i att informera anmälaren om försäkringskassans prisjustering och hur det påverkade anmälarens kostnad, reducerar klinikchefen kostnaden med 7 000 kronor. Anmälaren har tagit del av yttrandet och känner sig nöjd över den åtgärd som vidtagits. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05239-28**

##### **Högekostnadskort**

En kvinna undrar hur högt högekostnadsbeloppet är.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om att för sjukvård i öppenvården i Stockholms läns landsting ligger högekostnadsbeloppet på 1 100 kronor. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05240-62**

##### **Lång väntetid för läkarbesök**

En kvinna har synpunkter på att hon fått vänta i över tre månader på att få träffa sin läkare på vårdcentralen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef samt berörd läkare, som beklagar att det varit svårt att boka tid till läkaren och att ett besök blev avbokat på grund av att läkaren blev sjuk, vilket förlängde väntetiden ytterligare. Man meddelar att patienten nu fått kontakt med en ny läkare som kommer att följa upp hennes tillstånd. Man ber också om ursäkt för att ett brev med provsvar innehållit felaktigheter som verkar förvirrande, vilket man nu upptäckt. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05276-62**

##### **För tidigt hemskickad från sjukhus**

En man är missnöjd med att han två gånger skickats hem för tidigt från ett sjukhus, trots att han varit i mycket dåligt skick. Mannen har försämrats vid hemkomsten och har tvingats åka tillbaka till sjukhuset kort efter att han skrivits ut.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sektionsschefen för kliniken, som redogör för den operation patienten genomgått och skriver att patienten haft en normal vårdtid. Att patienten hade vissa kvarstående smärtor och viss svullnad är inget ovanligt och ingen indikation på att patienten skulle behöva fortsatt inläggande sjukhusvård. Även vid det andra tillfället menar man att mannen skrevs ut när hans tillstånd var väsentligen gott och stabilt. Den läkare som patienten anser sig illa bemött av, beklagar att patienten anser sig ha blivit otrevligt bemött, men menar att detta haft sin grund i oenigheten om utskrivningen. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05288-55**

##### **Brister i kommunikation**

En man tar kontakt angående synpunkter på en hjälpmedelscentral. Mannens permobil var på reparation. När han inte hörde något från hjälpmedelscentralen fick han besked om att den inte var klar. Någon dag senare kontaktade han tillverkaren som lämnade besked om att den var klar. Mannen har synpunkter på att han inte fick besked direkt när den var klar att hämta.

Åtgärd: I yttrandet som inkommit förvaltningen beklagar verksamhetschefen det inträffade och framför att det troligtvis handlar om ett missförstånd, att man hade kommit överens om ett datum när permobilerna skulle hämtas. Anmälaren är nöjd med att klagomålet har framförts, ärendet avslutas.

#### **V1410-05295-57**

##### **Lång väntan på fel akutmottagning**

En man misstänkte att han fått stroke och ambulans transporterade honom till en akutmottagning. Där råkade han hamna på ortopedmottagningen och blev kvar där under flera timmar, han fick ingen hjälp till rätt mottagning. Slutligen önskade mannen att skriva ut sig själv, fick sjukresa och han åkte hem. Hem vidtog en vådlig färd eftersom chauffören inte hittade, resan tog över 1 1/2 timme och mannen fick slutligen dirigera resan. Trots önskan från mannen hjälpte inte chauffören honom in i bostaden, han fick ta trappan på eget bevåg.

Åtgärd: Anmälaren har trots flera telefonsamtal och skriftlig uppmaning inte inkommit med någon anmälan varför ärendet avslutas i befintligt skick.

#### **V1410-05297-42**

##### **Läkemedelsbyte, inte lyssnad till**

En kvinna vårdades på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och en ny läkare bytte en medicin till ett preparat som skulle vara likadant som det hon medicinerade med tidigare. Kvinnan menade att hon inte tål den nya medicinen men läkaren lyssnade inte.



Åtgärd: Kvinnan har varit på läkarbesök och efterfrågat medicinbyte. Läkaren bytte tillbaka till tidigare preparat samt höjde dosen. Kvinnan mår bra och önskar ärendet avslutat.

#### **V1410-05298-28** **Ofullständig behandling**

En kvinna som skulle få en rotfyllning utförd fick information från tandläkaren om att då tanden redan var "död" så behövde hon ingen bedövning. I nästan två timmar låg hon och grät och kved av smärta och tandläkaren bemötte det med att hon skulle sluta att larva sig. Tandläkaren kunde inte utföra sitt arbete ordentligt om hon inte låg still i stolen, så kvinna försökte att stå ut med smärtan. Efter behandlingen mådde kvinnan mycket dåligt över det inträffade och undrar om det verkligen är så det ska gå till.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Vd och klinikchef. Man beklagar anmälarens upplevelse och har haft ett samtal med behandlande tandläkare som är ledsn över händelsen. Deras ambition är att skapa goda kundkontakter samt ge en god och professionell tandvård och det är beklagligt att så inte skett i detta fall. Det är en självklarhet att varje patient ska bli bemött med respekt. Anmälaren har nu en tid bokad hos annan behandlare och de hoppas att hon ska känna sig väl omhändertagen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

#### **V1411-05338-57** **Remitterad mot sin vilja**

En kvinna remitterades till öppenspsykiatrisk mottagning mot sin vilja. Hon undrar om beslutet att remittera till annan mottagning inte bör diskuteras med henne innan remissen skrivs.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som förklarade att det inte var aktuellt med överrapportering av anmälaren till den öppenspsykiatriska mottagningen eftersom hon motsatte sig det. Anmälaren är nöjd med svaret och önskar avsluta ärendet.

#### **V1411-05353-57** **Bristande bemötande på akutsjukhus**

En man lades in på akutsjukhus, han har annat hemspråk än svenska. Han menade att personalen behandlade honom nonchalant och inte gav information på ett tydligt sätt trots att de visste att han hade en annan språkbakgrund. Han har också flera andra sjukdomar som kognitivt påverkar honom vilket personalen borde varit medveten om.

Åtgärd: Yttrande inkom från biträdande överläkare och chefssjuksköterska som båda beklagade mannens negativa upplevelser av vården på avdelningen. En förklaring till det stressade och nonchalanta bemötandet kan vara en ansträngd arbetssituation där det inte alltid var möjligt att hinna få hjälp med kommunikationen av tolk. Anmälarens synpunkter och erfarenheter har diskuterats övergripande i personalgruppen för gemensamt lärande. 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.

#### **V1411-05369-49**

##### **Brister i information om utbud av hörapparater**

Anmälaren anser att mottagningen brast i informationen om utbudet av hörapparater, att audionomen försökte styra anmälaren mot att köpa apparater istället för att låna dem ur landstingets upphandlade utbud.

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

#### **V1411-05370-57**

##### **Otrevligt bemötande på vårdcentral**

En kvinna föll då hon löptränade utomhus, men tyckte inte att hon fick någon allvarligare skada som krävde sjukvård. Några dagar senare fick hon tilltagande besvär från huvudet, nacken och axlarna och besökte en naprapat. Hon fick rådet att söka husläkaren med önskan om röntgenundersökning, men husläkaren hon träffade ville föra samtalet på engelska och gjorde en mycket snabb och ytlig undersökning. Ingen röntgenundersökning föreslogs. Nu går kvinnan på rehabilitering och kan bara arbeta halvtid p g a den kraftiga huvudvärken. Hon är missnöjd med husläkarens omhändertagande.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschefen och den patientsvarige läkaren. Anmälaren och patienten har helt motsatt minnesbilder av skälet till att samtalet fördes på engelska. Läkaren menade att anmälaren önskade detta, men anmälaren att det var på läkarens förslag som det första samtalet skedde på engelska. Den manuella undersökning som läkaren genomförde var tillräcklig för att ställa diagnos och läkaren ordinerade smärtstillande och antiinflammatorisk medicin enligt yttrandet. Anmälaren är missnöjd med både yttrande och omhändertagande, men hon har nu kontaktat annan läkare och är nöjd med det. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05375-58**

##### **Krångligt att lista sig på vårdcentralen**

En man framför synpunkter och frågor kring listning på en vårdcentral. Mannen sökte vård på den vårdcentral där han trodde att han var listad men fick besked att han var listad på annan vårdcentral. Det var inte heller möjligt att boka en tid och lista sig vid besöket utan han var först tvungen att lista sig för att sedan ringa vårdcentralen och boka läkartid. Anmälaren ifrågasätter handläggningen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen som beklagar det inträffade. Av yttrandet framgår att patienten listat om sig till annan vårdcentral. Gällande tidsbokning så är det en sjuksköterska som gör bedömning om tid ska bokas, då patienten ringde till vårdcentralen så var akuttiderna slut för dagen vilket beklagas. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och framfört att han inte listat om sig till annan vårdcentral samt att fel efternamn uppgivits i yttrandet. Överenskommer att detta framförs i avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05382-54**

##### **Dåligt bemötande**

En man anser att han har blivit dåligt bemött av framför allt en personal som var aggressiv mot honom vid en rättspsykiatrisk avdelning. Han anser att denna

personal var aggressiv mot alla med annan etnisk bakgrund. Mannen fick inte titta på personalen på grund av att de kände sig hotade. Mannen som hade smärtor fick inte besöka tandvården. Personalen hittade en penna i hans rum och anklagade honom för att han skulle använda den som ett vapen mot dem. Personalen kontaktade en läkare efter att han flyttades till en annan avdelning och berättade sådant som enligt honom var felaktiga.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsläkare, verksamhetschef och överläkare. De beklagar att anmälaren har känt sig illa bemött. Avdelningen har vanligen ett flertal patienter med invandrarbakgrund och har en nolltolerans för rasism och annan kränkande särbehandling, avdelningens personalgrupp präglas även den av mångfald. Vid inspektion av patientens tandhälsa framkom inga akuta infektioner och tandläkarbesöket fick avvaktas för stunden på grund av hög rymningsbenägenhet i syfte att uppsöka brottsoffer. Om man finner en väl gömd, manipulerad penna på en patients rum måste man överväga om det finns någon annan trolig förklaring än att pennan var tänkt att användas som vapen, då tidigare hot mot personal förekommit. En kort tid efter patientens flytt fann man ett väl gömt slipat föremål i patientens rum och med tanke på allvarligheten i fyndet rapporterades detta till den nuvarande behandlingsansvarige läkaren. Att tillfälligt inskränka patienters frihet på grund av risk för våld är komplicerade beslut i vilka man tar hänsyn till flera olika faktorer. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

#### **V1411-05395-58**

##### **Felaktig diagnos, brister i undersökning**

En mamma framför att hon sökte vård för sin femårige son på vårdcentralen. Sonen besvärades av hosta och feber sedan några veckor. Läkaren undersökte inte sonen ordentligt och ställde fel diagnos. Anmälaren ifrågasätter handläggningen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt från medicinskt ansvarig läkare på mottagningen som beklagar händelsen. Av yttrandet från verksamhetschefen framgår att en avvikelserapport har gjorts. Av yttrandet från medicinskt ansvarig läkare framgår händelseförloppet samt de bedömningar och undersökningar som gjorts. En av de behandlande läkarna är ny i sitt jobb och beklagar det inträffade samt framför att hon fortsättningsvis kommer att rådfråga mer erfarna läkare i större utsträckning. Medicinskt ansvarig läkare gör bedömningen att man på ett tidigare stadium skulle övervägt behandling, undersökning eller hänvisning till barnakutmottagning för barnläkarkonsultation. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon accepterat svaren. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

#### **V1411-05424-59**

##### **Brister i undersökningar och behandling**

En man sökte akutmottagningen och överlämnade undersökningsresultat från annat land via lagrad media/cd-skiva. Mannen informerades om att operation inte görs vid denna typ av skada och erhöll stödjande behandling samt övningar för läkning. När stödet tagits bort halkade mannen till och återkommer därför till mottagningen. Han fick ett nytt stöd och uppföljning planerades till efter sex veckor. Mannen söker annan akutmottagning där ultraljud visar att läkning ej skett och att senan är helt av, varpå mannen opereras. Mannen framför att detta inneburit fördubblad rehabilitering och sjukskrivning.

Åtgärd: Yttranden har inkommit. Läkaren förklarar att behandling kan ske med stödstövel alternativt operation då resultaten skiljer mycket lite åt och att operation innebär risk för bland annat infektion, nervskador och sårläkningsproblem. Han beskriver individuella faktorer som bidragit till vald metod med stödbehandling. Ultraljud och magnetkameraundersökningar är inte standard, då bedömning oftast kan ske vid läkarundersökning. Vidare beklagas att anmälaren upplevt återbesök som för snabba och med bristande information. bitr. verksamhetschefen bekräftar läkarens beskrivning. Vidare framför han att den operation som sedan gjordes ej innebär att den första behandlingen var felaktig. Slutligen tillstyrker han de bedömningar som gjordes och att han inte finner anledning att ändra på gällande riktlinjer. Både läkaren och bitr. verksamhetschefen beklagar anmälares upplevelse av given vård och att ytterligare operation behövdes som förlängde rehabiliteringen och att anmälaren är välkommen till mottagningen om behov uppstår. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför i ett skriftligt genmäle avslutningsvis att han hade önskat ett annat svar med övervägande av annat tillvägagångssätt eller förändring av riktlinjer. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05428-58**

##### **Brister i remisshantering, ekonomiska frågor**

En man framför synpunkter på att hans husläkare vägrat remittera honom till hans eget försäkringsbolag med motivationen att då förlorar vårdcentralen pengar. Anmälaren har även frågor och synpunkter kring vårdcentralens ersättning för listade patienter.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare på vårdcentralen som anser det beklagligt att denna situation inte gick att reda ut. Av yttrandet framgår att om patienten har en sjukvårdsförsäkring så ska inte husläkaren blandas in för att skriva remiss. I dessa fall får patienten kontakta sitt försäkringsbolag. Vad gäller vårdcentralens ersättning för patienter så får mottagningen ersättning för listade patienter. Till detta kommer ersättning för varje besök. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att han önskar att ärendet avslutas.

#### **V1411-05440-62**

##### **Lång väntan på vård, brist på information**

En man har synpunkter på att åtgärder dröjer, att det är lång väntetid för att få tid hos läkare och att informationen och kommunikationen brister vid hans vårdcentral.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid husläkarmottagningen, som beklagar att patienten inte är nöjd med handläggning och omhändertagande. Man framför att en primär utredning gjordes på vårdcentralen innan patienten kunde remitteras vidare. Man har därefter försökt nå patienten för att bland annat informera om remissvar, men utan att komma i kontakt. Vårdcentralens förhoppning är att de nya undersökningar som planeras tillsammans med patienten ska hitta en lösning på hans problem. Anmälaren har inte hörts av efter att han tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05442-49**

##### **Brister i bemötande**

Anmälaren har under längre tid upplevt dåligt bemötande vid akutsjukhus. Anmälaren säger sig ha blivit utsatt för arrogans, nedlåtenhet och ointresse för sjukdomstillstånd.

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

#### **V1411-05463-57**

##### **Fick biverkningar efter undersökning**

En man har synpunkter på att han efter en undersökning hos specialistläkare fick en allvarlig vårdrelaterad infektion. Han har sjukhusvårdats efter undersökningen.

Åtgärd: Yttrande inkom från chefläkaren som beklagade att anmälaren drabbats av denna kraftfulla komplikation som är känd men ovanlig. Profylax ges alltid för att förhindra infektioner, men detta räckte uppenbarligen inte i fallet. Anmälaren är nöjd med det utförliga svaret, men besviken över att denna ovanliga komplikation drabbade just honom. Ärendet avslutas i överenskommelse med anmälaren.

#### **V1411-05490-55**

##### **Brister i behandling**

En kvinna som träffat en läkare på en vårdcentral upplever brister i behandlingen och bemötandet.

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

#### **V1411-05519-59**

##### **Ifrågasätter undersökningsbesked**

En kvinna har synpunkter på undersökningsresultat efter besök på mottagningen då hon fick besked om att inget foster syntes och att det var stor risk för spontan abort. Kvinnan sökte annan vårdenhet där fostret syntes vid ultraljud och graviditeten förlöpte sedan väl. Kvinnan är kritisk till den information som gavs samt hur den förmedlades.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från berörd läkare som gratulerar att graviditeten förlöpte väl, trots den stora risken med blödningar initialt. Han redovisar statistik för detta samt att sedvanlig handläggning är att planera uppföljning som också gjordes. Sammantaget bedömde han att undersökningen samt anmälarens tidigare sjukdomar och graviditeter innebar hög risk för missfall och han förmedlade detta till henne. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför att hennes uppfattning kvarstår. Hon bifogar sina synpunkter i ett skriftligt genmäle med önskan om att ärendet leder till eftertanke och bidrar till att andra patienter inte drabbas av liknande situationer. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05557-49**

##### **Bristande journalföring, komplikationer**

Enligt anmälaren journalförde inte undersköterskan anmälarens redogörelse om smärtor i foten, smärtor som uppstått efter operationen. Anmälaren vill också få

upplysningar om hur operationen förflöpte, detta utifrån situationen att hon fick svåra problem med foten efter operationen.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande av berörd överläkare och verksamhetschef framgår att personalen inte mottagit information om smärta och att anmälaren var besvärsfri då hon skrevs ut. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05565-59**

##### **Bristande undersökning**

En man sökte mottagningen för värk och domningar i benet. Han fick smärtstillande och vid något tillfälle bedömdes det röra sig om en infektion. Inga provtagningar genomfördes och inte heller skrevs remisser för undersökningar. Mannens problem tilltog vid flygresa och det bedömdes röra sig om blodproppar. Mannen söker mottagningen igen och skickas på undersökning som bekräftar blodproppar och operationer genomförs. Mannen är kritisk till att man inte tog honom på allvar och att inga undersökningar gjordes.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare (MAL) som beskriver kontakter, undersökningar och åtgärder. MAL framför att anmälaren uppmanats att återkomma & bokats för provtagningar, men inte gjort det. Slutligen beklagas den fördröjda diagnosen som lett till smärta och lidande längre än om man funnit den rätta tidigare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och motsätter sig flera uppgifter, framför allt rörande provtagningarna. Anmälaren överväger att vända sig till Inspektionen för vård och omsorg, men avser att först försöka få kontakt med MAL för samtal. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05568-49**

##### **Arrogant bemötande**

Anmälaren blev av specialist remitterad till husläkarmottagningen. Remitterande läkare skrev i remissen att anmälaren var fortsatt ordinerad injektioner med medicinskt preparat. När anmälare kom till vårdcentralen ifrågasatte både läkare och annan personal denna ordination. Enligt anmälaren uppvisade läkaren ett synnerligen arrogant bemötande när han ifrågasatte ordinationen.

Åtgärd: Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

#### **V1411-05581-28**

##### **Nekad behandling på akutsjukhus**

En kvinna fick besvär med en kraftig blödning efter en tandborttagning kvällstid. Hon kontaktade vårdguiden och blev hänvisad till akutsjukhus. Där blev hon mottagen av en sjuksköterska som sa att de inte kunde hjälpa henne där utan hänvisade henne till ett apotek för att inhandla blodstillande tamponader. Då apoteket inte hade en sådan vara blev hon åter hänvisad till akutsjukhus, men valde att åka till ett annat akutsjukhus. Där blev hon mottagen av en käkkirurg som försökte att stoppa blödningen, men man fick därefter sätta suturer. Kvinnan ifrågasätter att hon trots kraftig blödning inte fick hjälp på det första akutsjukhuset.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte avhörts avslutas ärendet.

#### **V1411-05583-57**

##### **Brister i behandling vid fotsjukvård**

En man med diabetes gick till medicinsk fotvårdare vid ett flertal tillfällen, men var inte nöjd med behandlingarna. Han fick korta behandlingar och hade kvarstående förhårdnad som fotvårdaren inte kommit till rätta med.

Åtgärd: Yttrande inkom från fotvårdaren som förklarade att mannen kommit på så täta behandlingar att det inte funnits så mycket för henne att behandla. Hon har hjälpt mannen med hänvisning till annan fotvårdare då kommunikationen dem emellan brustit. Mannen önskar avsluta ärendet och är nöjd med den nya fotvårdaren och den behandling han fått.

#### **V1411-05585-55**

##### **Frågor om hur man anmäler en vårdskada**

En man har frågor om hur man anmäler en vårdskada.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05595-28**

##### **Ej lyssnad till vid reaktion på bedövningsmedel**

En kvinna var hos tandhygienisten och fick bedövning inför en tandbehandling. Kvinnan svullnade upp i halsen och påtalade att hon inte kunde andas. Hon upplevde att tandhygienisten inte lyssnade på henne och tvingades istället att lämna mottagningen och ta hjälp av personal på vårdcentralen. De larmade ambulans och hon fick åka till akutmottagningen. Enligt sjukvården hade hon drabbats av en överkänslighet mot bedövningsmedlet.

Åtgärd: Det framkommer att anmälan gjorts till Inspektionen för vård och omsorg och till patientförsäkringen för vidare utredning. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

#### **V1411-05607-59**

##### **Frågor i samband med inställd operation**

En kvinna var inskriven på sjukhuset i väntan på operation. Operationen ställdes in och kvinnan har utifrån omständigheterna synpunkter på den ersättning som är möjlig att få. Kvinnan stannade kvar på sjukhuset på grund av svårigheter att ta sig hem och undrar om någon som ej infunnit sig på sjukhuset inte hade kunnat få vänta istället för henne.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som framför förståelse för att situationen och omständigheterna var besvärliga, men att det inte innebär någon annan ersättning än den fastställda. Vidare förklarar han att alla faktorer som påverkar operationsplaneringen förhindrar ett byte mellan en patients operation och en annan patients. Slutligen hoppas han att anmälaren är på bättringsväg efter den operation som senare gjordes och att inget annat krånglat. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför därefter inget ytterligare. Ärendet avslutas.

**V1411-05657-44**  
**Bristande medicinering**

En man som har fått njurpåverkan på grund av medicinering av högt blodtryck kontakter förvaltningen. Mannen vill utreda hur läkarna kunde medicinera honom så felaktigt.

Åtgärd: Anmälaren har anmält till Inspektionen för vård och omsorg och avser enligt telefonsamtal att anmäla även till patientförsäkringen LÖF. Ärendet vid nämnden avslutas därmed.

**V1411-05668-57**  
**Dåligt bemötande från husläkare**

En kvinna föll då hon var ute och löptränade. Hon fick ont i huvudet, nacken och axlarna och värken kvarstod i flera veckor. Husläkaren genomförde en bristfällig undersökning och skrev ut ett flertal starka läkemedel som kvinnan inte kände sig i behov av. Hon var missnöjd med läkarbesöket och kontaktade en annan husläkare. Vid detta besök gjorde inte husläkaren någon fördjupad undersökning av nacken och kvinnan var mycket missnöjd.

Åtgärd: Yttrande inkom från medicinskt ansvarig läkare på vårdcentralen som gått igenom journaldokumentationen från besöket. Där framgår att läkaren gjorde en undersökning av nacken. Anmälaren är mycket missnöjd med svaret eftersom undersökning var mycket bristfällig, men hon önskar avsluta ärendet.

**V1411-05682-28**  
**Ifrågasätter läkarens relation med patient**

En anhörig har synpunkter på en läkare som inlett en kärleksrelation med patienten.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Det är precis som anmälaren själv skrivit, både omoraliskt, etiskt och juridiskt ytterst tveksamt att som sjukvårdspersonal inlåta sig i sexuella relationer med patienter som man har ett medicinskt ansvar för och det är chefens ansvar att se över eventuella fel som begås som har med yrkesroll och dess utövning att göra. Efter att ha talat med inblandade personer och kontrollerat journaler är uppfattningen att man avslutat patient-läkarrelationen när en privat relation uppstått. Verksamhetschefen förstår att hela händelseförloppet väcker såväl frågetecken som svåra känslor och anmälaren är välkommen att återkomma vid ytterligare frågor eller funderingar. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas för kännedom. Ärendet avslutas.

**V1411-05683-62**  
**Dyr räkning, bristande information om kostnader**

En kvinna hör av sig angående sin mor som inte är EU-medborgare och som nu fått en räkning på ett högt belopp efter ett dygn på sjukhus med undersökningar. Dottern försökte vid besöket få information om vad besöket skulle kosta, men fick inga klara svar.

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



#### **V1411-05687-59**

##### **Ifrågasätter beteende vid undersökning**

Anmälaren framför att en kvinna blev sexuellt trakasserad vid undersökning på mottagningen.

Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit trots kontaktuppmaningar via telefon och e-post. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05702-52**

##### **Bristande bemötande**

En man vill anmäla en sjuksköterska vid en mottagning som är otrevlig och varit det vid flera tillfällen. Mannen är rädd för att tala med henne då hon skapar ett obehag hos honom. Hon ifrågasätter medicinering och om han ska få prata med sin läkare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefssjuksköterskan. Man ser allvarlig på det inträffade och ber anmälaren om ursäkt. Man kommer att se till att anmälaren i möjligaste mån kommer att bli kontaktad av någon annan sköterska i framtiden. Anmälaren har hörts av och han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05729-58**

##### **Felaktig bedömning av orsak till ögonbesvär**

En mamma framför att hon sökt vård ett flertal gånger på barnvårdscentralen för sin son som haft besvär med kladdiga ögon. Hon har fått rådet att tvätta med vatten samt information att besvären växer bort. Då sonens tillstånd inte förbättrades sökte hon vård på en barnakutmottagning, där odling togs som visade att sonen hade en behandlingsbar ögoninfektion. Anmälaren ifrågasätter handläggningen av sonens fall och hoppas att vården tar liknande fall mer seriöst i framtiden.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på barnvårdscentralen. Av yttrandet framgår att kladdiga ögon är ett mycket vanligt besvär hos små barn och att det enligt de regionala riktlinjer som finns rekommenderas rengöring med vatten och eventuell massage över tåråcksområdet. Ofta inträffar spontan förbättring efter 12 månaders ålder. I detta fall har mamman givits råd om tvätt med vatten. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon accepterat svaret. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05731-57**

##### **Ambulans dröjde vid fall med skada i huvudet**

En kvinna föll och slog i huvudet, det blödde mycket. Hennes man ringde flera gånger till SOS Alarm som utlovade snabb ambulanstransport. Men det dröjde 1,5 timme innan någon ambulans kom och kvinnan är missnöjd med den långa väntetiden.

Åtgärd: Yttrande inkom från gruppchef som informerade om att utlarmad ambulans fick dirigeras till annan patient med livshotande tillstånd vid det aktuella tillfället och beklagade att kvinnan tvingades vänta så länge. 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.

**V1411-05746-62**  
**Dröjsmål gällande hjälpmedel**

En man har synpunkter på att en specialistmottagning inte skickat en beställning för fortsatt leverans av ett hjälpmedel till honom. Han har under två veckors tid hört av sig angående detta, men inget händer. Det är också mycket svårt att få kontakt med någon på mottagningen via telefon.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid mottagningen, som beklagar det inträffade och framför att man inte kunnat finna någon förklaring till förseningen. Mottagningen kommer att byta journal- och bokningssystem och man hoppas att detta kommer att bidra till att liknande missar inte inträffar igen. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

**V1411-05756-49**  
**Frågor om insatser**

Anmälaren misstänker brister i behandlingen av närstående som avled på sjukhuset.

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

**V1411-05773-30**  
**Får inte spärrar införda**

En man uppger att han inte får inlagd en spärr hos sin vårdcentral trots att han har fyllt i en blankett och lämnat in. Man påstår nu att han måste komma till mottagningen för att få information.

Åtgärd: Informerar att han har rätt att genast få sin spärr införd och att han inte är skyldig att komma till vårdcentralen för att få information. Informerar även om patientnämndens förvaltning och Datainspektionen. Anmälaren får skriftlig information, ärendet avslutas.

**V1411-05776-58**  
**Brister i tillgänglighet och behandling**

En pappa framför synpunkter på brister i tillgänglighet på vårdcentralen, familjen upplever att det är svårt att få läkartid för barnen, vårdcentralen vill inte ta emot. Gällande ena barnet, en dotter, framgår att läkaren på vårdcentralen hänvisat till akutmottagning och senare även remitterat barnet till barnläkarmottagning. Då ingen åtgärd gjorts på vårdcentralen innan remittering togs barnet inte emot på specialistmottagningen utan hänvisades åter till vårdcentralen. Anmälaren ifrågasätter förfarandet och även att hans dotter inte får hjälp med sina besvär.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare på vårdcentralen. Av yttrandet framgår att läkaren träffade familjen på ett akutbesök. Undersökningen visade att patienten var välmående men att hennes besvär kunde bero på sjukdom, läkaren skickade därför remiss till barnläkarmottagning för vidare utredning. Läkaren fick remissen åter samma dag med önskan om komplettering i form av provtagning.

Brev skickades till familjen om detta, men brevet kom inte fram. När mamman sökte vård igen för barnet så togs nödvändiga prover, och patienten blev åter remitterad till barnläkarmottagningen då provsvaren var förenliga med sjukdom. Läkaren beklagar att hon inte lyckats förmedla att vårdcentralen tagit flickans symtom på största allvar. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inkommit med synpunkter där han bland annat framför att det var svårt att få läkartid för dottern, att läkaren inte alls var oroad för dotterns hälsa, samt att han anser att läkaren borde utrett dotterns besvär bättre. Synpunkter bifogas avslutsskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutas.

**V1411-05810-28**  
**Tillfogad tandskada**

En tandläkare har förstört en tand på anmälarens dotter. Anmälaren undrar över anmälningsförfarande.

Åtgärd: Då förvaltningen inte lyckats att komma i kontakt med anmälaren så avslutas ärendet.

**V1412-05825-63**  
**Sen behandling av sepsis**

En man avled till följd av sent insatt behandling för sepsis.

Åtgärd: Samtal med anmälaren med anledning av inkommen anmälan. I samtalet framgår det att händelserna är anmälda till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren.

**V1412-05880-44**  
**Brister i omvårdnaden**

En man vårdades vid en geriatrisk klinik och på grund av brister i omvårdnaden fick mannen sår på båda hämlarna.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Ger och skickar information om patientförsäkringen LÖF samt Inspektionen för vård och omsorg, IVO, och anmälaren har för avsikt att göra anmälan dit. Ärendet vid förvaltningen avslutas.

**V1412-05892-62**  
**Vårdcentral tar inte bort journalspär**

En kvinna har begärt att få spärren av sin journal borttagen vid en vårdcentral, men vårdcentralen har inte tagit bort spärren trots att kvinnan kontaktat dem ett flertal gånger om detta. Hon undrar om någon annan än vårdcentralen kan ta bort spärren.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om att endast den vårdgivare som lagt in journalspärren kan ta bort den. Därefter har kvinnan inte återkommit. Ärendet avslutas.

**V1412-05898-54**  
**Inställt möte**

En far är kritisk till att en läkare vid en psykiatrisk specialistmottagning har ställt in ett möte med hans vuxna son.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Fadern vill för tillfället inte gå vidare med ärendet. Han kommer själv att kommunicera med vårdgivaren. Förvaltningen kommer överens med fadern att avsluta ärendet.

#### **V1412-05902-57** **Svårläkta bensår**

En kvinna gick på omfattande omläggningar av svårläkta bensår som uppstod i samband med en fotledsfraktur. Kvinnan fick omläggning flera gånger i veckan, men saknade information om prognosen.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare på hudkliniken som förklarade att kvinnan har mycket svårbehandlade och svårläkta sår. Trots många insatta åtgärder har ingen läkning skett. Kvinnan avvisade remittering för hudtransplantation vilket hade varit en möjlig väg för läkning. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med kvinnan.

#### **V1412-05905-62** **Otrevligt bemött på vårdcentral, fick ingen hjälp**

En kvinna har synpunkter på att hon blev mycket otrevligt bemött av en läkare vid ett besök på en vårdcentral och att hon inte fick någon hjälp vid besöket.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid mottagningen, som skriver att läkaren erbjudit sig att skriva en remiss, men att patienten avböjde detta. Man beklagar om det uppstått något missförstånd i kommunikationen kring detta. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret. Hon menar att hon inte fått något erbjudande om en remiss, att hon inte fått någon hjälp och att läkaren blivit arg under besöket. Anmälnarens synpunkter framförs till mottagningen. Ärendet avslutas.

#### **V1412-05913-57** **Ingen remiss sändes till annan mottagning**

En man har haft kontakt med en öppensykiatrisk mottagning i länet under lång tid. Nu har han flyttat och önskade bli remitterad till öppensykiatrisk mottagning i detta län. Trots att mannen bett om remiss flera gånger har ingen remiss sänts och ingen förklaring gavs. Sjukskrivning på deltid har fungerat bra för honom, men hastigt har denna dragits in vilket är olyckligt enligt anmälaren.

Åtgärd: Yttrande inkom från medicinskt ledningsansvarig överläkare som förklarade att sjukskrivningen inte kunde förlängas p g a att mannen inte varit på läkarbesök under en period. Remiss till annan psykiatrisk verksamhet sändes inte med anledning av vissa oklarheter om vart remiss skulle sändas. Hon beklagade att missförstånd och oklarheter vållat oro och onödig stress för anmälaren. 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.

**V1412-05951-54**  
**Bruten sekretess**

En kvinna har synpunkter på att en psykiatrisk mottagning har brutit sekretessen genom att skicka en e-post till ett flertal patienter så att patienterna kunde se varandras namn och kontaktuppgifter.

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

**V1412-05991-54**  
**Neuropsykiatrisk utredning**

En kvinna undrar om hon kan kräva att få en neuropsykiatrisk utredning vid en psykiatrisk mottagning.

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

**V1412-06026-28**  
**Journaluppgifter**

En man har synpunkter på att han inte förstår det som står i hans journal och undrar över vad som gäller vid journalföring i tandvården.

Åtgärd: Förvaltningen informerar att bestämmelser om journalföring finns i patientdatalagen 2008:355 och Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2008:14 om informationshantering och journalföring i hälso- och sjukvården. Kravet på journalföring gäller vid vård av patienter inom hälso- och sjukvården. Med hälso- och sjukvård avses enligt hälso- och sjukvårdslagen 1982:763 att medicinskt förebygga, utreda och behandla sjukdomar och skador. Patientdatalagen gäller även verksamhet som avses i tandvårdslagen 1985:125. Information om patientjournaler finns även på Datainspektionens webbplats.

Anteckningarna i patientjournalen ska vara skrivna på svenska. De ska vara tydliga och så långt som möjligt begripliga även för den som inte är medicinskt kunnig. Ibland kan det ändå vara svårt att förstå de begrepp och fackuttryck som används. Om man inte förstår det som står i journalen kan man be sin läkare/tandläkare eller annan vårdpersonal att förklara vad det betyder. Anmärkningar om en patient får inte vara kränkande. Varje anteckning ska i stort sett alltid vara signerad, det vill säga underskriven av den som gjort anteckningen. Om man som patient har en avvikande mening eller anser att en uppgift är fel ska det antecknas i journalen att man tycker det. Däremot har man inte rätt att själv skriva i sin journal eller bestämma vad som ska stå i den. Ärendet avslutas.

**V1412-06032-62**  
**12 timmar väntetid på akuten, ingen information**

En man har synpunkter på att han fått vänta i 12 timmar på en akutmottagning innan han fick träffa en läkare och att informationen varit bristfällig under väntetiden.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen har på egen hand skickat in sina synpunkter till sjukhuset och ska bli kontaktad angående detta. Mannen återkommer till patientnämndens förvaltning vid behov. Ärendet avslutas.

#### **V1412-06055-44**

##### **Komplikation i samband med behandling**

En dotter beskriver hur hennes kroniskt sjuka mamma genomgick en nödvändig operation men i efterförloppet drabbades av stora komplikationer och avled.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Anmälan är gjord med en lex Maria från sjukhuset. Anhöriga har anmält till Inspektionen för vård och omsorg samt patientförsäkringen LÖF och fått bekräftat att anmälningarna är registrerade där. Ärendet avslutas därmed vid nämnden.

#### **V1412-06062-59**

##### **Synpunkter på utskrivning**

En man framför synpunkter på en läkare och oro för utskrivning.

Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit trots kontaktuppsmaning varför ärendet avslutas.

#### **V1412-06087-55**

##### **Utlämnande av journalhandlingar**

En man har frågor om hur man får tag på journaler när en verksamhet upphört.

Åtgärd: Anmälaren hänvisas till Landstingsarkivet. Ärendet kan avslutas.

#### **V1412-06106-59**

##### **Felaktiga bedömningar, kränkningar**

En kvinna framför synpunkter på undersökningar, bedömningar, bemötande, behandling och diagnos.

Åtgärd: I överenskommelse med anmälaren översändes inkomna handlingar i original till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, som komplettering i pågående ärende. Ärendet avslutas.

#### **V1412-06107-57**

##### **Frågor om åderbråcksoperation**

En man har frågor om vilka landstingets regler för åderbråcksoperation är.

Åtgärd: Undertecknad lämnar hänvisning till 1177 Vårdguiden och information om att den nya patientlagen möjliggör för patienter att söka poliklinisk vård i hela Sverige. Anmälaren är nöjd med informationen och ärendet avslutas.

#### **V1412-06150-57**

### **Husläkaren missade blodpropp i ljumsken**

En man med yrsel och besvär från ena benet besökte vårdcentralen. Husläkaren undersökte yrseln, men hann inte med mannens ben utan rekommenderade fysioterapi. Fysioterapeuten hänvisade mannen tillbaks till läkaren, som ordinerade skoinlägg. Anmälaren tog kontakt med akutmottagningen och inom kort var han opererad för en stor blodpropp i ljumsken. Mannen är missnöjd med läkarens bristfälliga undersökning av hans ben.

Åtgärd: Yttrande inkom från medicinskt ansvarig läkare på vårdcentralen som utgått från journaldokumentationen från mannens besök. Där fanns inte något noterat om att mannen hade nytillkomna besvär som kunde tyda på problem med blodcirkulationen. Mannen är mycket besviken över den bristfälliga dokumentationen, men önskar avsluta ärendet.

### **V1412-06200-52 Nekad behandling**

En man kände besvär från hjärttrakten och sökte akutmottagningen. Han blev dock stoppad i receptionen och fick vända hem. Han vill veta varför.

Åtgärd: Anmälaren hör av sig och meddelar att det har ordnat sig för hans del och att han inte behöver förvaltningens hjälp. Ärendet avslutas.

### **V1412-06204-62 Ifrågasätter patientavgift**

En kvinna blev remitterad från sin husläkare till en specialistmottagning för att få sprutor för sin onda rygg. Hon har nu fått besked från specialistmottagningen att besöken kommer att kosta 2 500 kronor. Kvinnan ifrågasätter detta och undrar varför den vanliga patientavgiften på 350 kronor inte gäller. Kvinnan har först kontaktat Inspektionen för vård och omsorg, men blivit hänvisad till patientnämnden.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare vid mottagningen som informerar om att verksamheten är privat driven och inte har avtal med landstinget, vilket förklarar att landstingets besöksavgifter inte gäller. Man beklagar att husläkarens remiss tycks ha skickats i omedvetenhet om den privata driften och besöksavgifterna. Ärendet avslutas.

### **V1412-06212-59 Synpunkter på vård och behandling**

En kvinna framför synpunkter på erhållen vård, behandling, kontinuitet och bemötande under många år inom verksamhetsområdet. Kvinnan framför därutöver känslomässiga, sociala och ekonomiska konsekvenser med anledning av sin situation.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg. Förordar kontakt med kurator i verksamheten då flera frågor rör oklarheter i stunden, samt kommunen ansvarsområden. Förmedlar kontaktuppgifter enligt kommunens hemsida. Kvinnan avser att ta dessa kontakter. Ärendet avslutas.

**V1412-06249-55**  
**Frågor om avgift på sjukhus**

En kvinna har frågor angående dygnsavgift på sjukhus.

Åtgärd: Kvinnan får svar enligt gällande regler om avgifter på sjukhus. Ärendet avslutas.

**V1501-00006-44**  
**Bristande hemsjukvård**

Anhörig kontaktar om sin mor då hemsjukvården inte förmått följa upp mammans hälsotillstånd. Mamman fördes till akutsjukhus med bensår, svårt nedsatt allmäntillstånd och en kraftig inre infektion. Mamman fick behandling i tre dagar och skickades därefter tillbaka till lokalsjukhuset men dagen efter drabbades hon av en stroke med kvarstående effekter. Idag kan hon inte längre bo kvar i sin bostad.

Åtgärd: Efter telefonsamtal med anmälaren överenskommer vi att ärendet skall skickas till Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Anmälaren har även skickat sin skrivelse direkt till vårdgivaren. Ärendet vid nämnden avslutas.

**V1501-00026-42**  
**Ordinerar medicin med annans identitet**

Enligt anmälaren ordinerar en läkare medicin åt sig själv med kollegas identitet.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till polismyndigheten samt Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

**V1501-00047-62**  
**Betalade 400 kronor för besök på en minut**

En kvinna har synpunkter på att hon fått betala 400 kronor för ett läkarbesök som varade i 1,5 minut. Innan dess hade hon också fått vänta i 2,5 timmar.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I överenskommelse med anmälaren registreras klagomålet. Ärendet avslutas därefter.

**V1501-00048-57**  
**Önskar byta avdelning**

En man önskade byta avdelning då han inte var nöjd med vården han fått på rättspsykiatrisk slutenvårdsavdelning.

Åtgärd: Efter att mannen träffat en psykolog och fått god kontakt önskade mannen stanna kvar på avdelningen. Ärendet avslutas.

**V1501-00053-44**  
**Fallolycka på geriatriken**



En anhörig tar kontakt för sin mor som vårdas på en geriatrisk klinik. Den anhörige framför att modern drabbats av fallolyckor vid två tillfällen och ådragit sig skador. Anmälaren önskar information om klagomålsmöjligheter.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen LÖF. Sonen har fått ta del av vårdens händelseanalys och deras beslut att inte anmäla händelsen enligt lex Maria. Han kommer själv att söka information om IVO inför eventuell anmälan. Enligt telefonsamtal har sonen anmält händelsen till patientförsäkringen, Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag. Ärendet avslutas därför vid nämnden efter information och överenskommelse.

#### **V1501-00059-49** **Får inte ut sin journal**

Anmälaren genomgick operation vid specialistmottagning. Hon vill nu ta del av sin journal, men specialistmottagningen har upphört och hon får inte kontakt med läkaren som opererade henne.

Åtgärd: Förvaltningen tog reda på adressen där journalerna från den tidigare mottagningen nu bevaras. Anmälaren har nu kunnat ta del av sina journaler. Ärendet avslutas.

#### **V1501-00062-44** **Bristande informationsöverföring**

God man meddelar för klients räkning att en informationsmiss skett mellan en geriatrisk klinik och hemsjukvården och en diabetiker fick inte sitt ordinerade insulin.

God man har anmält händelsen till Inspektionen för vård och omsorg.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Anmälan är skickad för kännedom till förvaltningen. Anmälan är även gjord till Inspektionen för vård och omsorg och bekräftelse har givits. Ärendet avslutas därmed.

#### **V1501-00073-49** **Fråga om information**

Anmälaren ställer frågor om patientnämndens förvaltnings uppdrag och framför att han önskar att förvaltningen även skulle hantera frågor som rör vårdtillfällen som sker helt utifrån privata pengar, till exempel privata sjukförsäkringar.

Åtgärd: Informerar om förvaltningens uppdrag. Ärendet avslutas.

#### **V1501-00096-58** **Brister i hantering av prover**

En kvinna framför synpunkter för anhörigs räkning på provtagningsrutiner på en vårdcentral. Patienten vägrades ta prover på vårdcentralen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen enligt anmälares önskemål.

### **V1501-00098-57** **Svårigheter att få fullständiga sjukintyg**

En kvinna är missnöjd med husläkarens hantering av sjukintyg. Vid varje läkarbesök är det en ny läkare och kvinnan tvingas upprepa sin sjukhistoria och diskutera/argumentera kring sjukskrivning och intyg. Ofta är intygen felaktigt ifyllda eller ofullständiga.

Åtgärd: Kvinnan har sänt in ett brev för kännedom till förvaltningen, samma brev som hon sände till verksamhetschefen på vårdcentralen. Överenskommer med kvinnan att inget yttrande begärs in, ärendet avslutas i befintligt skick.

### **V1501-00104-63** **Lång väntan på undersökningsresultat**

En kvinna med en sedan tidigare känd godartad tumör i hjärnan genomgick en uppföljande röntgenundersökning. Hon framför synpunkter på att hon väntade 9 veckor innan hon fick besked om resultatet av undersökningen.

Åtgärd: Anmälaren kontaktas per telefon och det visar sig att problemet har löst sig. Hon har fått resultatet av undersökningen. Ärendet avslutas enligt anmälares önskemål.

### **V1501-00109-42** **Nekad medicinering**

En man med smärtproblematik vårdas och medicineras av husläkaren. Medicinerna räcker inte alltid och då han önskar förnyat recept nekas han detta. Mannen har skrivit till verksamhetschefen som förklarar att denna medicinering är beroendeframkallande varför förskrivningen skall vara restriktiv. Varje läkare har ett självständigt medicinskt ansvar vilket innebär att om läkaren följer riktlinjer, vårdprogram och rekommendationer kan verksamhetschefen inte påverka behandlingen.

Åtgärd: Anmälaren har fått en skriftlig förklaring av verksamhetschefen gällande restriktioner vid denna medicinering. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att vi inte kan påverka beslut kring en behandling. Ärendet avslutas då handläggning av ärendet inte tillför något ytterligare.

### **V1501-00146-30** **Frågor kring ny medicinsk bedömning**

En man undrar vad som gäller vid ny medicinsk bedömning.

Åtgärd: Mannen informeras om att i patientlagen framgår nedanstående gällande ny medicinsk bedömning. Ny medicinsk bedömning är inte knuten till någon särskild diagnos. Det är den behandlande läkaren som avgöra när kriterierna är uppfyllda. 8 kap. Ny medicinsk bedömning

1 § En patient med livshotande eller särskilt allvarlig sjukdom eller skada ska få möjlighet att inom eller utom det egna landstinget få en ny medicinsk bedömning.

Patienten ska erbjudas den behandling som den nya bedömningen kan ge anledning till om

1. behandlingen står i överensstämmelse med vetenskap och beprövad erfarenhet, och
2. det med hänsyn till den aktuella sjukdomen eller skadan och till kostnaderna för behandlingen framstår som befogat. Ärendet avslutas.

#### **V1501-00172-55** **Förlust av tandprotes**

En man tar kontakt för sin hustru som varit inskriven vid en geriatrisk klinik. Under vistelsen blev kvinnan av med sin tandprotes. Ersättningsanspråk har ställts till kliniken men inget besked ges.

Åtgärd: Anmälaren tar kontakt och meddelar att ersättning för förlusten har utbetalats. Ärendet avslutas i befintligt skick.

#### **V1501-00242-28** **Onödig tandbehandling**

En kvinna fick en tid till tandläkaren efter att ha fått behandling hos sin tandhygienist. Tandhygienisten hade funnit ett hål som behövde åtgärdas. Tandläkaren borrade upp hålet, men därefter blev det inte så mycket kvar av tandsubstansen att göra en tandkrona på och nu övervägas det att ta bort tanden. Kvinnan känner sig mycket besviken över det inträffade och tror att tandläkaren utförde ingreppet för att de ville reducera en tandköttsficka.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan har fått tanden rotbehandlad och en tandkrona kommer att sättas på plats. Efter samtal kring ärendet framkommer det att anmälaren inte önskar inhämta yttrande utan ärendet kan avslutas.

#### **V1501-00271-63** **Bristande vård, information och bemötande**

En kvinna har genomgått flera operationer i mat- och luftvägarna. Anhöriga framförde synpunkter på bristande resultat och bristande information om patientens tillstånd.

Åtgärd: Information om patientnämndens förvaltnings uppdrag och möjligheter att utreda händelser i vården samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Anmälaren önskar att ärendet ska utredas av IVO. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren.

#### **V1501-00272-34** **Behandling**

En anhörig till vuxen son har synpunkter på att denne inte får adekvat vård vid en psykiatrisk enhet. Hon önskar även bestrida en faktura på en vårdkostnad då sonen inte vårdats inom heldygnsvård under den aktuella perioden som fakturan avser.

Åtgärd: Sonen vill inte skriva på en fullmakt då han enligt modern inte har någon sjukdomsinsikt. Handläggare föreslår att modern kontaktar vårdgivaren direkt om det finns oro för att sonen ska skada sig själv eller andra. Hon har även informerats om sekretesslagen. Ärendet avslutas.

#### **V1501-00274-62**

##### **Kallades till undersökning - kliniken var stängd**

En kvinna kallades till en undersökning vid en sjukhusklinik. När hon kom till kliniken visade det sig att den var stängd och hon kunde därmed inte genomgå undersökningen. Den receptionist hon bad om information från verkade ovillig att hjälpa kvinnan.

Åtgärd: Vid telefonkontakt meddelar kvinnan att hon varit i kontakt med sjukhuset och att händelsen orsakats av ett missförstånd kring klinikens öppettider. Hon önskar att ärendet avslutas utan åtgärd.

#### **V1501-00300-57**

##### **Husläkaren tror inte att man har fysisk förmåga**

En man har en svår neurologisk sjukdom och besöker husläkaren några gånger per år. Mannen är missnöjd med att läkaren inte tilltror honom att vara så fysiskt aktiv trots sin svåra neurologiska sjukdom.

Åtgärd: Mannen önskar att skrivelsen sänds till husläkaren för kännedom, men han vill inte ha något yttrande från vården. Ärendet avslutas i överenskommelse med anmälaren.

#### **V1501-00307-44**

##### **Frågor om geriatrisk vård**

En kvinna skriver e-post med en rad frågor i samband med geriatrisk vård.

Åtgärd: I en andra e-postskrivelse från anmälaren understryker kvinnan att hon inte önskar svar på sin anmälan och ärendet avslutas i befintligt skick.

#### **V1501-00314-28**

##### **Ersättning för tandvårdsskada**

En kvinna fick en skada på en tandkrona vid en tandbehandling. Hon undrar hur hon kan anmäla det.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om när garantiåtagande gäller och vad som gäller vid tillfogad skada, patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

#### **V1501-00322-57**

##### **Bristfälliga betalningsrutiner på akutmottagning**

En kvinna åkte med ambulans till akuten och hade en anhörig med sig. Några dagar senare fick kvinnan en faktura för besöket. Eftersom kvinnan har frikort är hon förvånad över att det inte uppmärksammats då hon fått frikortet utfärdat på samma sjukhus. Hon är också förvånad över att anhörig inte blev uppmanad att gå till

kassan för att visa frikortet eller betala. Hon har nu tagit en kopia av fakturan och frikortet och sänt till avgiftssektionen på sjukhuset. En onödig administrativ hantering som hon velat slippa.

Åtgärd: Anmälaren är nöjd med att hennes klagomål registreras. Ärendet avslutas.

#### **V1501-00324-42**

##### **Utbyte av blodtrycksmedicin, biverkan**

En kvinna fick blodtrycksmedicinen utbytt på apoteket och insjuknade därefter i svåra biverkningar. Hon önskar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ger information om Läkemedelsförsäkringen samt konsumentrapport till Läkemedelsverket. Hänvisar medicinska frågor till behandlingsansvarig läkare. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

#### **V1501-00328-52**

##### **Komplikationer**

En liten pojke föddes utan analöppning och fick i väntan på rekonstruktionsoperation en stomipåse på magen. När pojken opererades för att få en analöppning drabbades han av hög feber och infektioner. Pappan vill veta hur man kan anmäla.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Med tanke på att händelsen ägde rum för snart två år sedan uppmanades anmälaren att vända sig till tillsynsmyndigheten i första hand. Anmälaren är välkommen åter vid behov. Ärendet avslutas.

#### **V1501-00331-28**

##### **Tandvård med öppenvårdsavgift**

En kvinna önskar få sin tandvård inom landstingets tandvård med öppenvårdsavgift.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om gällande tandvårdsstöd, statens och landstingets tandvårdsstöd. Ärendet avslutas.

#### **V1501-00350-57**

##### **Bristfälligt bemötande av ambulanssjukvårdare**

En kvinna blev kontaktad på telefon av sin väninna som fallit och skadat sig. Kvinnan åkte hem till väninnan och hjälpte henne, hon beslöt att kontakta ambulans. Ambulanspersonalen var mycket burdus och ovänlig. Kvinnan är upprörd eftersom de gjorde hämtningen mycket svårare än nödvändigt.

Åtgärd: Anmälaren önskar sända sin skrivelse för kännedom till aktuellt ambulansföretag och är nöjd med det. Ärendet avslutas.

#### **V1501-00351-62**

##### **Ej fått utlovade hjälpmedel**

En kvinna har synpunkter på en mottagning för rehabilitering som slarvat med beställningar, vilket gjort att kvinnan inte fått utlovade hjälpmedel. Det har varit mycket svårt att nå mottagningen och den arbetsterapeut kvinnan haft kontakt med. Arbetsterapeuten har inte återkommit via telefon och har inte kommit på utlovade hembesök.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon nu fått kontakt med ansvarig vid mottagningen och att problemen ser ut att få en lösning. Kvinnan uppmanas återkomma vid behov. Ärendet avslutas.

### **V1501-00437-63**

#### **Lång väntan**

En kvinna fick besked att hon skulle opereras inom tre månader. Efter sex månader väntar kvinnan fortfarande på operationen. Anmälaren framför synpunkter på lång väntetid.

Åtgärd: Telefonkontakt med anmälaren med anledning av inkommen anmälan. Under samtalet visar det sig att ärendet även är anmält till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

### **V1501-00438-63**

#### **Komplikationer till kejsarsnitt**

En kvinna genomgick ett kejsarsnitt som lett till komplikationer.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjlighet att anmäla händelserna till Inspektionen för vård och omsorg. Anmälaren är nöjd med informationen. Ärendet avslutas.