

Anmälan om avslutade ärenden under tiden 2015-02-01—2015-02-28

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 6 mars 2015.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilaga:

1/ Förteckning över avslutade ärenden under tiden 2015-02-01--
2015-02-28.



V1312-05621-44

Bristande bemötande, har inte fått begärd journal

En kvinna bemöts okänsligt och arrogant av en läkare i samband med en utredning. Kvinnan mår mycket dåligt i hela situationen och det förstärks ytterligare av läkarens beteende. Kvinnan har även varit i kontakt med vårdgivaren för att få journalkopior men trots flera kontakter har hon inte fått dessa, hon har inte heller fått kontakt med den verksamhetschef hon sökt då det gäller journalerna.

Åtgärd: Yttrandet gavs av chefläkare, specialistläkare, enhetschef samt verksamhetschef. Yttrandena gav en redogörelse för specialistläkarbesöket och de bevekelsegrunder som fanns som orsak för mötet. Enhetschefen svarade på de journalrelaterade frågorna och enligt verksamhetschefen skulle ärendet granskas i detalj för att så snart möjligt genomföra eventuella förändringar för att tillgodose patientnöjdhet. I det kompletterande yttrandet framkom att de frågor anmälaren specifikt ställt till en namngiven läkare inte kunde besvaras då läkaren slutat på kliniken. Kliniken hade sett allvarligt på det inträffade och hade vidtagit åtgärder för att det som hänt inte skulle upprepas. Patienten har efter detta inkommit med två genmälen. Av dessa framgår att hon inte är nöjd med de svar hon fått från sjukhuset. Dessa har besvarats av sjukhuset. Då patienten därefter inte avhört avslutas ärendet vid förvaltningen.

V1401-00219-44

Bristande behandling

En kvinna drabbades av komplikation i samband med en ortopedisk operation. Kvinnan anser att läkaren på den geriatriska kliniken dit kvinnan överfördes dröjde för länge med att tillkalla specialist eller göra en undersökning då kvinnan påpekade att det inte kändes bra i operationssåret.

Åtgärd: Yttrandet gavs av medicinskt ansvarig överläkare. Denna redogjorde för de undersökningar och bedömningar som gjorts och tog upp den ansvariga läkarens möjliga sviktande lyhördhet. Patientens berättelse och bedömning vägdes inte in då rent medicinska fynd inte gav tydliga tecken på att en skada inträffat. Ansvarig läkare har gått i pension och hade inte kunnat nås för yttrande. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som därefter inte avhört varför ärendet avslutas.

V1402-00495-63

Komplikationer efter en tåoperation

En kvinna framför synpunkter på omhändertagande och noggrannhet vid komplikationer i form av infektion efter en tåoperation. Kvinnan berättade också om bristande hygienrutiner vid ingreppet och bristande information om förberedelser inför operationen.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare som beklagar att kvinnan drabbats av en infektion. Svaret innehåller en redogörelse över de kontakter som kvinnan haft med mottagningen under vårdförloppet. Infektioner är enligt yttrandet tyvärr alltid en möjlig risk i samband med kirurgi. I detta fall har man följt gängse rutiner vid denna typ av operation. Yttrandet har kommunicerats med kvinnan som inte varit nöjd med svaret utan har inkommit med ett genmäle. Kvinnan har därefter tydliggjort att hon vill att ärendet utreds vid Inspektionen för vård och omsorg dit hon skickat sitt ärende. Hon har även anmält det inträffade till Patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas.

V1402-00541-59

Synpunkter på organisation

En kvinna ifrågasätter väntetiden för könskorrigering operation efter beslut från rättsliga rådet, samt juridisk fastställelse könsmässigt. Vidare ifrågasätter hon gången gällande när bröstimplantat kan fås. Kvinnan framför också synpunkter rörande organisatoriska, ekonomiska och personella resurser för detta och påtalar långa kötider till kliniken. Hon föreslår ändringar i riktlinjer/rutiner och möjlighet att remittera utomlans eller att ge vård utomlands för att minska kötiden. Kvinnan hänvisar också till yttrande i tidigare ärende samt e-postkommunikation med berörd verksamhet som delvis hänvisar till organisatoriska faktorer. Önskar svar från Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning

Åtgärd: Yttrande har inkommit från chefen för avtalsenheten. I yttrandet beskrivs klinikkens avtalade uppdrag och att de saknar detaljreglering vilket innebär att kliniken prioriterar utifrån patienternas behov och andra riktlinjer. Därmed ska sjukhuset ansvara för att ha resurser för att klara uppdraget och kan omfördela resurser vid behov. Han nämner att brist på sjuksköterskor minskat sjukhusets kapacitet. Med anledning av detta ärende väntar man uppdaterad information om hur kliniken ska kunna möta ökade behov. Vidare förklaras hur avtal följs upp och möjligheten till särskilda revisioner och genomlysningar. Detta har inte gjorts rörande denna klinik, dock följs vissa indikatorer rörande alla kliniker och avtalen innehåller kvalitetsindikatorer. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Hon har synpunkter på svaret. Anmälaren anser inte att det egentligen besvarar hennes skrivelse och heller inte överensstämmer med hennes erfarenheter och information som framkommit i kontakter med verksamheten. Dock återkommer inte anmälaren som planerat, varför ärendet avslutas.

V1402-00695-34

Vårdgaranti

En kvinna har synpunkter på att hon får vänta längre än tre månader på att få en neuropsykiatrisk utredning. Man har remiterat henne till en av de tre upphandlade privata utredningskliniker och ingen av dessa har mindre än två månaders väntan. Kvinnan anser att vårdgarantin inte har någon funktion överhuvudtaget.

Åtgärd: I ett telefonsamtal kom vi överens om att kvinnan skulle komplettera sin e-post skrivelse men då hon senare trots påminnelse inte hörts av avslutas ärendet.

V1402-00704-44

Bristande tillgänglighet

En kvinna behöver komma i personlig kontakt med sin läkare för ett färdtjänstintyg. Läkaren hade avtalat att komma hem till kvinnan men uteblev utan att meddela sig. Kvinnan har därefter inte fått kontakt med läkaren trots upprepade försök via mottagningen.

Åtgärd: Yttrande gavs av ansvarig läkare. Läkaren meddelade att hennes tidigare kontakt med patienten låg mer än ett år tillbaka i tiden. Då patienten efter sin utskrivning skulle ha kontakt med en annan vårdgivare hade läkaren tagit kontakt med den aktuella läkaren och meddelade behovet av bedömning för färdtjänstintyg. Detta hade även meddelats patienten. Anmälaren gav ett genmäle. Läkaren svarade att inget ytterligare fanns att tillägga till det första yttrandet. Anmälaren upprepade

sina synpunkter i nytt genmäle. Handläggaren anser att fortsatt skriftväxling sannolikt inte skulle tillföra ärendet något nytt i sak och avslutar ärendet i befintligt skick.

V1402-00735-49
Operationen utfördes på fel sätt

Anmälaren genomgick operation, men operationen utfördes på fel sätt.

Åtgärd: Överläkare vid sjukhuset har inkommit med yttrande där det framgår att anmälaren tidigare hade genomgått en operation och därvid fått en ärrbildning genom att man hade missat att dela en del av vävnaden. Detta gav upphov till besvär som efter en korrigerande operation på korrekt sätt åtgärdades. Vid efterföljande uppföljning per telefon meddelade anmälaren att allt fungerade väl. Yttrade har kommunicerats med anmälaren som inte var nöjd med svaret utan kom in med ett genmäle. Kompletterande yttrande inhämtades från sjukhuset där man erbjöd patienten ett nytt besök på mottagningen. Patienten har efter att ha tagit del av detta inte avhörts varför ärendet avslutas.

V1402-00946-44
Brister i vård

En man ringer angående sin fru som nu är avliden. Mannen har synpunkter på de bedömningar och den vård som gavs hans hustru under vårdtiden på akutsjukhuset.

Åtgärd: Yttrande gavs av biträdande överläkare. Patienten hade varit påverkad av sin hjärtsjukdom och hade ett dåligt allmäntillstånd vid besöket för uppföljning av den behandlade cancersjukdomen. Kontroller gjordes för att utesluta att cancer återkommit. På grund av patientens dåliga allmäntillstånd lades hon in för behandling och senare flytt till geriatrisk klinik. På grund av att hon var så trött hade hon inte förmått ta sin medicin enligt ordination. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som inte är nöjd med yttrandet. Han önskar gå vidare och har informerats om möjligheten att anmäla det inträffade till Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag och Inspektionen för vård och omsorg. Han har därefter inte avhörts varför ärendet avslutas.

V1402-00968-63
Bristande undersökningsresultat

En man blev akut sjuk i samband med en utlandsvistelse. Mannen fick en preliminär initial diagnos på sjukhuset utomlands samt att behandling inleddes. När mannen kom tillbaka till Sverige undersöktes han på akuten men man fann inget avvikande även om mannen visade symtom och mannen fick åka hem. Mannen har sökt vård akut för liknande besvär vid flera tillfällen utan att undersökningar visat resultat. Mannen framförde synpunkter på bristande undersökningsresultat och att man inte lyssnar på honom angående hans hälsotillstånd.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren. Av yttrandet framkommer det att vårdgivaren anser att den initiala diagnosen från sjukhuset utomlands inte stämmer. Man beskriver även att anmälaren remitterades för vidare omhändertagande på vårdcentralen. Anmälaren tar del av yttrandet men då yttrande från vårdcentralen ännu inte inkommit önskar anmälaren avvakta genmäle. Ärendet avslutas efter samråd med anmälarens bror som är ombud för honom kontaktat förvaltningen och

meddelat att anmälaren blivit akut sjuk. Anmälarens bror önskade att få alla handlingar i ärendet vilka skickades enligt önskemål.

V1403-01103-63

Bristande information

En man upplevde att han inte fått tillräcklig information om sitt sjukdomstillstånd. Muntlig information säger en sak, i kopian av journalanteckningar framkommer något annat. Mannen undrar vad stämmer och vad är det han har behandlats för?

Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren enligt önskemål från anmälaren. Av yttrandet framkommer det att anmälaren har genomgått flera utredningar under en tid och det förklaras ha tagit tid på grund av väntetider för besök. Genomgången utredning ledde till läkemedelsbehandling vilken uppfattas som ha hjälpt anmälaren av läkaren. I yttrandet framförs även att man tagit anmälarens oro för eventuell hjärnblödning på allvar och man ser hans behov av ytterligare information för att kunna känna sig lugn. Anmälaren har tagit del av yttrandet men har inte inkommit med något genmäle och det är oklart om anmälaren avsåg göra så. Ärendet avslutas i samråd med anmälarens bror då anmälaren vårdas på sjukhus. Brodern önskar att få kopia på alla handlingar i ärendet.

V1403-01253-58

Brister i utredning, komplikationer

En man framför att han opererats på ett sjukhus på grund av en inflammerad blindtarm. Efter operationen besvärades han under en längre tid av starka smärtor och kunde även känna en bula vid ärret, något han anser att vården inte tog på allvar och att det tog lång tid för att få en utredning av orsaken till smärtorna. Han genomgick en andra operation nästan ett år senare på grund av ett ärrbräck, operationen ställdes in med kort varsel och anmälaren opererades 2 veckor senare. Mannen har synpunkter att han inte blivit bra trots två operationer.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare och från tillförordnad sektionschef på kliniken. Av yttrandet från överläkaren framgår att operationerna gjorts på ett korrekt sätt och att bräck är en känd komplikation. Det framkommer att patienten har fortsatta besvär efter bräckoperationen, och efter förnyad röntgenundersökning visar det sig att det finns ett kvarvarande bräck. Oklart om detta behöver åtgärdas operativt. Anmälaren inkom efter detta bland annat med påpekandet att han nu ett och ett halvt år efter blindtarmsoperationen fortfarande besväras av smärtor och att han ifrågasätter om allt gått rätt till och om detta är mänskligt att han ska må så dåligt. Av yttrandet från sektionschefen framgår att inga medicinska felaktigheter begåtts och att inga komplikationer uppstått under själva operationen eller i det omedelbara postoperativa förloppet. Sektionschefen beklagar att patienten trots detta har kvarstående problem och har som svar på patientens fråga om detta är mänskligt framfört att det är det inte. Han beklagar att patienten drabbats av komplikationer och väntetider och haft en synnerligen besvärlig och problemfylld period efter en blindtarmsoperation. Det är även därför som vården fortsatt med kontroller och utredning av patientens besvär. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, hörts av och meddelat att han genomgått ännu en operation och att han hoppas att resultatet blivit bra. Han är nöjd med det kompletterande yttrandet. Ärendet avslutas.

V1403-01371-34

Sjukintyg blev inte skrivet

En kvinna hade långvarig kontakt med psykiater på en psykiatrisk öppenvårdsmottagning för ett par år sedan och denne ansvarade för kvinnans sjukskrivning. Då läkaren slutade glömde hon att skriva ett sjukintyg vilket förorsakade kvinnan stora problem med försäkringskassan. Hon undrar varför detta hände.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefsöverläkare vid psykiatrisk klinik då den berörda läkaren slutat sin anställning. De har ingen möjlighet att i efterhand ändra befintlig information dvs. ingen läkare kan utfärda ett giltigt intyg om att patienten för flera år sedan sakande arbetsförmåga. Journalföring visade tydligt att behandlande läkare inte ansåg sig ha nog med information för att utfärda ett sjukintyg vid det aktuella mötet då hon omgående tog upp den frågan med sin arbetsledare. Chefsöverläkaren anser dock att det ligger ett stort ansvar på dem som vårdgivare att försäkra sig om att både patient och närstående är överens med vårdgivaren om vad som sagts och vad man beslutat om och i det avseendet var detta ett misslyckande från deras sida.

V1403-01464-44 **Bristande vårdplanering**

En dotter skriver för sin far som har en minnesnedsättning och är äldre. Pappan har vid olika tillfällen gått ut, fallit, och skadat sig. I samband med att han varit på akuten har det sedan inte fungerat då han skrivits ut, sjukhuset har inte kontrollerat att det finns ansvariga hemma som tar hand om honom trots att döttrarna bett om vårdplanering.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef samt överläkare. Verksamhetschefen beklagade de komplikationer som kunde uppstå då akutsjukhusen åtgärdat de behov som funnits och patienten sedan skulle omhändertas av hemkommunen eller stadsdelen. Även överläkaren tog upp den problematik som uppstår då en patient skall skrivas ut till hemmet. Yttrandet har delgetts anmälaren som därefter inte återkommit varför förvaltningen avslutar ärendet.

V1404-01637-34 **Bemötande, valfrihet**

En kvinna har synpunkter på att den psykiater som hon gått till vid en psykiatrisk mottagning varit empatilös och distanserad. Han har även uppmanat henne att söka vård på annat håll efter sommaren då den psykiatriska mottagningen som hon har kontakt med inte har ett upparbetat samarbetet med kvinnans kontaktperson på Försäkringskassan utan bara en person som handlägger ärenden som rör norra Stockholm. Kvinnan sökte till en psykiatrisk mottagning som så kallad valfrihetspatient. Hon frågade vart hon skulle vända sig och då hänvisade läkaren henne till Vårdguiden. Kvinnan anser att det inte kan vara rätt av läkaren att "dra bort mattan under fötterna" på henne som är stresspatient och säga att hon inte får vara kvar i behandlingen och att hon dessutom ska leta upp en ny vårdgivare utan att läkaren visar det minsta intresse/vilja att hjälpa. Hon anser att denna behandling som hon fått av läkaren har ökat hennes stressnivå men vill tillägga att hon är nöjd med psykoterapeut och sjukgymnast.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från verksamhetschef ställer sig denne frågande till patientens brev då det i journal framgår att patienten är väl uppknuten till mottagningen och att det inte framgår att patienten ska leta upp en ny vårdgivare.

Kvinnan återkommer med ett genmäle och ansvarig läkare svarar i ett kompletterande yttrande att denne talat med kvinnan och att de ska fortsätta kontakten en tid framöver. Läkaren ska även ansvara för sjukskrivning, fortsatt behandlingsplanering samt kontakt med försäkringskassan och kvinnan kommer dessutom att ha regelbunden kontakt med psykoterapeut och kurator. Kvinnan är dock inte nöjd med yttrandet och anser att läkaren förvridit sanningen i svaret. Vi kommer dock överens om att avsluta ärendet.

V1404-01701-44 **Bristande bemötande**

En man med funktionsnedsättning vårdades på akutsjukhus. Besökande noterade en stor brist i bemötande och attityd hos tjänstgörande sjuksköterska.

Åtgärd: Yttrande gavs av vårdenhetschef. Verksamheten hade granskat de aktuella journalerna och fört samtal med tjänstgörande sjuksköterska för att utreda ärendet. Vissa uppgifter fanns inte journalförda och var därför inte kända för sjuksköterskan. Sjuksköterskan uppger att han inte kan minnas i detalj det som hänt och ber om ursäkt för bristande beteende. Vårdenhetschefen betonar att avdelningen arbetar ständigt med professionellt bemötande och med sjukhusets värderingar: ansvar, medmänsklighet och helhetssyn. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som därefter inte hörts av varför ärendet avslutas.

V1404-01740-63 **Lång väntan på besked om behandling**

En kvinna har opererat handen och har fått förvärrade besvär i sin hand efter operationen. Kvinnan har väntat länge på ny bedömning och besked om hur hon kommer att hjälpt och omhändertagen. Kvinnan framför synpunkter på lång väntetid.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blankett för komplettering av anmälan namnunderskrift skickades enligt överenskommelse. Kompletterande uppgifter har inte inkommit, ärendet avslutas i befintligt skick.

V1404-01778-63 **Ej lyssnad till, nonchalant omhändertagande**

En kvinna sökte vård på akutmottagningen efter att ha blivit remitterad från sin husläkarmottagning på grund av kraftig huvudvärk och med påverkad syn. Kvinnan upplevde att omhändertagande på akuten var nonchalant och att man inte lyssnade till hennes berättelse eller brydde sig om informationen i remissen hon hade med sig från husläkaren. Efter lång väntan på undersökningar skickades hon till ett annat sjukhus för undersökning och sedan tillbaka till sjukhuset hon kom från. Fler undersökningar och olika besked om vad som skulle hända gavs från läkare och sjuksköterskor. Först nästa dag såg man att det fanns en blödning i hjärnan.

Åtgärd: Svar har inkommit från både chefläkare, verksamhetschef vid medicinklinik och ansvarig överläkare. Chefläkaren beklagar att kvinnan upplevde att hennes svåra smärta inte togs på allvar. Verksamhetschefen och ansvarig överläkare ger i svar en beskrivning över de bedömningar och åtgärder som vidtogs när kvinnan

kom in akut. Det framkommer bland annat att hon först undersöktes av en neurolog och att man därefter behövde överföra kvinnan akut till ögonsjukhus för undersökning och bedömning. Vid undersökning på ögonsjukhuset hade kvinnan tillstånd försämrats varför hon återfördes till akutsjukhuset för kompletterande undersökningar. Då konstaterades att det förelåg en blödning som åtgärdades. Sammantaget bedömer man att kvinnan ur medicinsk synvinkel omhändertagits på ett korrekt sätt. Man beklagar också patientens upplevelse av att inte ha blivit lyssnad på. Det inträffade har föranlett en diskussion och genomgång med berörd personal. Yttrande har kommunicerats med kvinnan som inkommit med ett genmäle med synpunkter som hon fått svar på från sjukhuset. Då kvinnan därefter inte avhört avslutas ärendet.

V1404-01788-34

Oproffsigt bemötande

En kvinna har synpunkter på ett oproffsig, otrevligt och dåligt bemötande av läkare på en psykiatrisk mottagning. Hon har fått självmordstankar som biverkning efter att ha fått 14 preparat utskrivna under året. Det har varit mycket dålig uppföljning. Hon fick dessutom information om att det var två års väntetid för att få KBT-terapi.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med kvinna kom vi överens om att hon skulle komplettera sin skrivelse men då hon därefter trots påminnelse inte har återkommit avslutas ärendet.

V1404-01793-44

Bristande behandling

En man beskriver det han uppfattar som bristande behandling av hans nu avlidna hustru. Hustrun hade en tendens att samla på sig vätska och hade fått ordinationer från en vårdgivare hur detta skulle bevakas och behandlas. Vid inläggning hos en annan vårdgivare gjordes andra bedömningar.

Åtgärd: Yttrande gavs av överläkare, tillika medicinskt ansvarig läkare. Denne gav en ingående redogörelse för patientens hälsotillstånd med en grav hjärtsjukdom som gav stora konsekvenser för patienten och var mycket svårmedicerad. Patienten hade även en cancersjukdom vars behandling ytterligare bidrog till ett sämre allmäntillstånd. Enligt journalanteckningar skulle maken ha fått information om hustruns svåra sjukdom vid flera tillfällen. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet meddelat att han inte är nöjd med svaret och överväger att gå vidare. Han har informerats om möjligheten att anmäla till Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag och Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1404-01818-44

Bristande information

En kvinna hade under en vistelse på akutsjukhus ordinerats inkontinenshjälpmedel vilket hon inte informerats om. Hon upptäckte det först efter att hon skrivits ut.

Åtgärd: Yttrande gavs av överläkare. Denne redogjorde för de olika beslut som tagits i de olika frågorna och som gav en bakgrund till de händelser anmälaren tagit upp. Läkaren konstaterade att en stor del av kommunikationen tycktes ha brutit och att avdelningen arbetade på att förbättra detta. Som svar på genmäle

beklagade överläkaren återigen de missförstånd som uppstått i samband med ett planerat läkarbesök i hemmet och de besvär de utskrivna inkontinensprodukterna förorsakat anmälaren. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av och ärendet avslutas.

V1404-01843-44 **Bristande behandling**

En man vårdades på en geriatrisk klinik efter ett kirurgiskt ingrepp i huvudet och därpå följande stroke. Anhörig ifrågasätter de bedömningar och den vård som gavs på kliniken då dessa uppfattades som bristfälliga.

Åtgärd: Yttranden gavs av tillförordnad verksamhetschef samt läkarchef. Dessa redogjorde för verksamhetens rutiner avseende kontroll av kroppstemperaturen. Verksamheten hade följt sina rutiner vid det aktuella tillfället och patientens febertopp hade kommit efter den helt normala morgontemperaturen. När detta uppdagades tillkallades jourläkaren som skickade patienten akut till sjukhus. Anmälaren önskade ytterligare uppgifter angående makens hälsotillstånd men verksamhetschefen hänvisade dessa till den pågående utredningen vid Inspektionen för vård och omsorg. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som meddelat att man inte är nöjd med svaret. Då utredning pågår vid Inspektionen för vård och omsorg avslutas ärendet.

V1404-01867-49 **Okänsligt bemötande**

Enligt anmälaren gav läkaren patienten som satt i duschstol i duschrummet med handduk över sig beskedet att hon led av cancertumör.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare som beklagar det inträffade och är ledsen över att man orsakat patienten och hennes anhöriga bekymmer. Även chefsjuksköterska har inkommit med ett yttrande där man tydliggör det oetiska att gå rond och ge patienten besked om upptäckt tumör när hon befann sig i en utsatt situation utan anhöriga närvarande. Man har skrivit en avvikelse och analyserat det inträffade. På aktuell vårdavdelning har man därför som en del i förbättringsarbetet sammanställt en gemensam rondchecklista för teamet kring patienten. Detta för att säkerställa att inget glöms under rond och att patienten är delaktig i och får tydliga besked om hur vårdplanen ser ut. Anmälaren har tagit del av yttranden och är nöjd med att vårdavdelningen vidtagit åtgärder men även haft kompletterande synpunkter som kommunicerats med berörd läkare. Efter att ha tagit del av kompletterande yttrande har anmälaren inte avhört varför ärendet avslutas.

V1404-01883-63 **Brister i läkarkontinuitet, komplikationer**

Kvinna med bröstcancer som sedan några månader tillbaka behandlas med cellgifter. Hon får ständigt träffa nya läkare och upplever sig inte blivit tagen på allvar. Hon har träffat sex olika läkare vid lika många tillfällen. Hon har bett att få samma läkare men ingen lyssnar på henne. Därtill har hon råkat ut för biverkningar av cellgiftsbehandlingen som propp i ena armen och kraftig migrän. Hon är mycket missnöjd med bemötandet överhuvudtaget.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från berörd vårdgivare. Av det första yttrandet framgår det att man tagit fasta på anmälares synpunkter om att hon träffat nya

läkare varje besök. Verksamheten har fastställt en ny rutin om att en patient inte ska träffa mer än två olika läkare under behandlingstiden och checklistor kommer att införas för information från olika yrekesgrupper. Ett kompletterande yttrande begärdes med önskemål om ett personligare yttrande, kommentarer till händelser under anmälares behandling och frågan om jäv. Av det kompletterande yttrandet framgår det att den svarande inte anser sig vara jävig. Vidare kommenteras händelser under behandlingstiden och vilka grunder olika beslut fattats på. Avslutningsvis framförs ursäkter för den bristande kontinuiteten men också tacksamhet för anmälares engagemang och vilja att dela med sig av hennes synpunkter och erfarenheter. Bifogat yttrandet finns även en kopia av verksamhetens riktlinjer för uppföljning på mottagningen. En kopia av det kompletterande yttrandet skickades till anmälares som efter det önskat att ärendet ska avslutas.

V1404-01910-58

Synpunkter på sjuksköterskas agerande

En man framför synpunkter på en sjuksköterskas agerande i samband med sonens kontakt med sjukvården. Anmälares anser att det intyg som skrevs från sjukvårdens sida gällande orsaken till sonens besvär är helt felaktigt, samt att personalen tagit mammans parti i ärendet.

Åtgärd: Ett flertal yttranden och genmälen har skickats för att få klarhet i de frågeställningar som anmälares framfört. Svar har inkommit från sektionschef/överläkare och från sjuksköterska på barnkliniken. Av yttrandet framgår bland annat att man inte funnit några fysiska orsaker till patientens ovilja att äta och menar att orsaken bör sökas inom det psykologiska området. I det intyg som skrivits på förfrågan från de sociala myndigheterna har den sista meningen ändrats för att undvika missförstånd och felaktiga slutsatser. Denna ändring gjordes i samband med domstolsförhandling. Anmälares inkom med synpunkter där han bland annat framförde att ingen ändring gjordes vid domstolsförhandlingen där han själv var närvarande. I kompletterande svar från sjuksköterskan framkom att hon gjort muntlig ändring av intyget. Anmälares inkom åter med synpunkter där det framgick att ingen ändring överhuvudtaget finns registrerad från domstolsförhandlingen och önskar fortfarande klargörande i frågan. Av svar från verksamhetschefen på barnakutkliniken framgick åter att muntlig korrigerings gjorts av sjuksköterska vid domstolsförhandling. Anmälares har, efter att ha tagit del av de kompletterande yttrandena, hörts av och meddelat att han inte anser att han kommer längre i ärendet. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1405-02223-44

Bristande bemötande

En man hade uppfattat att hans läkare skulle skicka en remiss för hans räkning till en specialist. När han senare frågade efter remissen som inte skickats blev han burdust bemött av läkaren.

Åtgärd: Yttrande gavs av ansvarig läkare. Läkaren hade enligt bilagda remisskopior vid två tillfällen remitterat anmälares vidare till annan specialitet. När anmälares en tredje gång bad om ny remiss till samme specialist nekade läkaren, hon hade uppfattat att patienten nu var omhändertagen efter de tidigare remisserna hon skrivit. Läkaren erbjuder anmälares åter som patient i hennes specialitet. Anmälares meddelade att han var besviken att läkaren inte gett honom besked att hon inte tänkte skriva den remiss hon lovat men väljer att avsluta ärendet utan genmäle.

V1405-02369-63

Allvarliga komplikationer till ryggoperation

En man har blivit opererad på grund av diskbråck. En tid efter operationen visade det sig att han har fått skador i ryggen på grund av svullnad och inklämning av ryggmärgskanalen.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från sektionsansvarig vid sjukhuset. Yttrandet innehåller en beskrivning av vårdförloppet vid sjukhuset. Mannen hade ett diskbråck med påtaglig neurologisk skada. Mannen opererades av en erfaren ryggkirurg och förbättrades. Han skrevs ut till hemmet men fick läggas in igen efter några dagar på grund av komplikationer och överfördes senare till rehabiliteringsklinik. Man bedömer att mannen skrevs ut för tidigt och att han borde ha varit kvar på avdelningen och därefter överförts till rehabiliteringsklinik. Yttrande har kommunicerats med anmälaren som i genmäle tydliggjort att han inte är nöjd med svaret. Detta har kommunicerats med sjukhuset som besvarat detta. Mannen har även anmält det inträffade till Patientförsäkringen LÖF. Han har därefter inte återkommit varför ärendet avslutas.

V1405-02374-63

Bristande bemötande

En kvinna kontaktade sin vårdcentral när hon var sjuk med en halsinfektion. Kvinnan träffade en läkare som genomförde en summarisk undersökning och sa att det inte behövdes någon behandling. Nästa dag var kvinnan sämre och kontaktade vårdcentralen igen. Kvinnan bemöttes bryskt och otrevligt på telefon av läkaren som hon träffat dagen innan. Kvinnan blev ombedd att komma tillbaka till mottagningen för provtagning och till slut fick hon behandling.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef som beklagar att kvinnan inte känner sig nöjd med bemötandet. Detta har man tagit upp och diskuterat det inträffade i personalgruppen. Av yttrandet framgår också de medicinska riktlinjer som gäller vid förskrivning av antibiotika. Verksamhetschefens bedömning är att man i kvinnans fall följt dessa. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som inte var nöjd med svaret och har kommit in med ett genmäle. Kompletterande yttrande har därför inhämtats. Efter att kvinnan tagit del av detta har hon inte avhörtts varför ärendet avslutas.

V1405-02378-44

Sent remissvar

En kvinna genomgick en undersökning på remiss från sin husläkare men fick aldrig svar. När hon kontaktade mottagningen visade det sig att läkaren hade slutat.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Patientens remissvar hade hunnit vidimeras av tjänstgörande läkare utan att resultatet därefter hade förmedlats till patienten. Läkaren hade sedan slutat utan att någon annan läkare fått uppdraget att kontakta patienten. På grund av att remissen hade vidimerats kunde misstaget inte upptäckas. Frågan hade diskuterats i läkargruppen för att motverka upprepning. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som därefter inte avhörtts varför ärendet avslutas.

V1405-02396-44
Missad diagnos

En man sökte sin vårdcentral för bröstsmärtor. Mannen fick en akuttid och fick vänta i en timme innan han ropades upp. Efter att EKG tagits fick han vänta en halvtimme på läkaren varefter han snabbt fördes till akutsjukhus. Mannen talade med verksamhetschefen efteråt och denna hade sagt att hon skulle ta upp ärendet med personalen. Detta hade inte gjorts till nästkommande läkarbesök.

Åtgärd: Yttrande gavs av enhetschef samt chefläkare. Enligt yttrandet skulle en händelseanalys göras av ärendet som skall ligga till grund för en Lex Maria-anmälan. Vårdcentralens rutiner hade inte följts. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte avhört inom stipulerad tid och ärendet avslutas

V1405-02423-49
Fel personnummer i intyg av läkare

Läkaren förväxlade personnummer när han skrev sjukintyg.

Åtgärd: Handläggning pågår.

V1405-02435-63
Lång väntan på behandling

En man vårdades akut på grund av en allvarlig virusinfektion. I samband med detta upptäckte man att han hade gallvägsbesvär som behövde åtgärdas. Mannen remitterades från den ena vårdgivaren till den andra vid tre tillfällen under ett år utan att bli behandlad.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från läkare vid sjukhuset. Av yttrandet framgår att mannen via remiss skickats runt till olika kirurgiska sjukhus. Att det drog ut på tiden beror sannolikt på att det var fullt operationsprogram under våren och under sommaren opereras endast akuta fall. Man anser det beklagligt att mannen skickats runt bland olika instanser under en längre tid. Yttrandet har kommunicerats med mannen som därefter inte avhört varför ärendet avslutas.

V1405-02476-58
Lång väntan på operationstid

En man väntade lång tid på operation av nacken. Datum för operation sköts hela tiden framåt eftersom mannens ärende inte var prioriterat. Till slut drog Försäkringskassan in mannens ersättning. Mannens syster är mycket upprörd eftersom han blivit deprimerad under väntetiden och nu får det ekonomiskt svårt.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare och från vårdgarantisamordnare på sjukhuset, samt från handläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Av yttrandet från behandlande läkare framgår att patienten remitterats till kliniken och först fått träffa en sjukgymnast för bedömning. En dryg månad senare träffar patienten specialistläkare, ytterligare undersökningar planeras och genomförs. Två månader senare tas beslut om operation och patienten sätts upp på väntelista. Behandlande läkare har förklarat för handläggare på försäkringskassan att patienten inte kunde arbeta under väntetiden samt att han hade stora chanser att förbättras efter en operation, hon beklagar att patienten drabbats negativt av försäkringskassans regler. Väntetiden för operation beror på begränsade resurser

vilket gjort att vårdgarantin inte kunnat hållas. Patienten är fri att söka vård på annan plats enligt vårdgarantin, denna typ av operation genomförs på ett flertal kliniker i hela landet. Behandlande läkare framför sammanfattningsvis att det är beklagligt att det tagit så lång tid för patienten att få en operation och att detta inte är acceptabelt och att hon ska försöka skynda på ärendet. Hon rekommenderar även kontakt med vårdgarantikansliet. Av yttrandet från vårdgarantisamordnare framgår att patientens syster kontaktat enheten i ärendet. Vårdgarantisamordnaren kontaktade två sjukhus som både hade en väntetid på tre månader eller mer, vilket framfördes till patientens syster. Då patienten inte ansåg att detta var önskvärt utan hellre önskade operation i sitt hemland gjordes inga fler försök att hitta en operationstid hos andra vårdgivare. Av yttrandet från handläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen framgår att regler för hur vårdgarantin ska hanteras av sjukhusen är reglerat i avtal. I de fall sjukhuset inte kan erbjuda vård inom vårdgarantins gränser ska antingen sjukhuset ordna vård hos annan vårdgivare (inom vårdgarantins gränser) eller upplysa patienten om vårdgarantin och delge denne kontaktuppgifter till landstingets vårdgarantikansli som kan vara behjälplig med att ordna tid hos annan vårdgivare. I detta ärende är det sjukhusets eget vårdgarantikansli som ska ta hand om ärendet. Handläggaren informerar att bristande tillgänglighet är en känd problematik på den aktuella kliniken och beror i huvudsak på platsbrist inom eftervården. Enligt avtal från sommaren 2014 kommer övriga akutsjukhus att avlasta kliniken gällande eftervård vilket innebär att väntetiderna kommer att minska. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, påpekat att patienten inte fick information vid läkarbesöket om möjligheten att ta kontakt med vårdgarantikansliet på sjukhuset för att få vård inom vårdgarantin, samt att hon ifrågasätter varför vårdgarantikansliet inte kontaktade fler kliniker för att tillse att patienten fick vård inom vårdgarantin då denna typ av operation utförs på ett flertal kliniker i länet. Då anmälaren inte inkommit med synpunkter skriftligen avslutas ärendet i befintligt skick.

V1405-02491-59

Besvär efter tarmundersökning

En kvinna genomgår en undersökning vid mottagningen. Efter undersökningen blöder hon mycket och har besvär och ont från tarmen. Kvinnan har påtalat detta och fått lugnande besked om att det är normalt och övergående. Flera månader har nu gått och kvinnan har besökt vårdcentral och akutmottagning. Där har salva och smärtstillande ordinerats, samt lämnats besked om att man skadat tarmen vid undersökningen. Problemen kvarstår och kvinnan önskar hjälp med att åtgärda dessa.

Åtgärd: Yttranden har inkommit från verksamhetschefen. I ett första yttrande beklagas anmälarens negativa upplevelse. Vidare beskrivs förberedelser och undersökningsförfarande och kända biverkningar samt vad som kan upplevas negativt i detta. Att besvär kvarstår förekommer men är relativt sällsynt. Man har gått igenom ärendet och finner förbättringsmöjligheter rörande kommunikation och lyhördhet, vilket kommer arbetas vidare med. Anmälaren framför i samtal med verksamhetschefen att annat sjukhus påtalat skada. Efter inhämtande av underlag framförs i kompletterande yttrande att efter genomgång och flera samtal med anmälaren har inget nytt eller avvikande tillkommit. Man upprepar informationen rörande undersökningen som ovan samt beklagar de besvär anmälaren upplevt under och efter undersökningen. Anmälaren har tagit del av yttrandena och framför att hon inte är nöjd, hennes uppfattning om att skada uppstod kvarstår. Händelsen har inneburit stora konsekvenser för henne och hon har besvär som kvarstår. Anmälaren hoppas att ärendet trots allt lett till förbättring för patienter framöver. Ärendet avslutas.

V1405-02527-49

Läkarna underlät uppföljande undersökning

Anmälaren har sedan länge haft dokumenterade problem med levern. Hans problem har varit kända av sjukhuset sedan snart 30 år sedan. Läkarna borde ha följt upp anmälares problem, vilket läkarna inte har gjort. I dag lider anmälaren av cancer i levern, det saknas verkningfull behandling. Om läkarna hade följt upp problemet hade situationen i dag varit annorlunda, enligt anmälaren.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkare och specialistläkare. Man beklagade det inträffade som man anser är oacceptabelt. Anmälaren borde med automatik ha återremitterats till gastromottagningen för fortsatta kontroller av cellförändringar i tarmslemhinna. Det som hänt patienten har tydliggjort behovet av uppstramade rutiner. Sedan tidigare har regelbundna möten med kollegor vid annan klinik initierats i syfte att diskutera uppföljning av dessa patienter så att det inte sker missar i överlämningen och för att eventuellt klargöra ansvarsfördelningen. Sjukhuset redogjorde också för de förändringar som vidtagits i syfte att minska risken för misstag. Sjukhuset har också initierat en internutredning av vårdskada och en anmälan enligt lex Maria har beslutats. Ärendet är också efter anmälan från patienten under utredning vid Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Yttranden har kommunicerats med patienten som inte avhörts varför ärendet avslutas.

V1405-02530-58

Får inte IVF-behandling

En kvinna uppger att hon och hennes partner inte får fler IVF-behandlingar på grund av åldersskäl. Anmälaren ifrågasätter varför partnern inte kan överta behandlingarna samt undrar varför de inte kan få genomgå självfinansierad behandling.

Åtgärd: Svar har inkommit från områdeschefen och från överläkare på kliniken, samt från handläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Av yttrandet från områdeschefen framgår att paret överklagat sjukhusets beslut till förvaltningsrätten, som har avvisat överklagan. Sjukhusets tidigare beslut kvarstår det vill säga att inte erbjuda fler landstingsfinansierade behandlingar på grund av åldersregeln för den kvinna som genomgått behandling. Enligt det regelverk som gäller i Stockholms läns landsting finns inte möjlighet att byta behandlande kvinna. Anmälaren inkom med synpunkter där hon ifrågasatte gällande åldersgräns med hänvisning till en dom i Kammarrätten där Socialstyrelsen yttrat sig, samt även önskade klargörande gällande hennes eller hennes partners möjlighet att genomgå självfinansierad IVF-behandling på sjukhuset. Av yttrandet från handläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen framgår att rätten till offentligt finansierad assisterad befruktning inte är en allmän rättighet utan att det finns ett flertal kriterier som först ska vara uppfyllda. Behandling kan aldrig garanteras då beslut fattas efter bedömning av ansvarig läkare och kurator i varje enskilt fall. Den medicinska bedömningen är att kvinnans ålder inte bör överstiga 40-42 år. Det framgår även att de patienter som kräver mer avancerad behandling som endast är tillgänglig på fertilitetskliniken på sjukhuset ska, enligt beslut i hälso- och sjukvårdsnämnden, kunna ges ytterligare behandlingar mot egenfinansiering. I Stockholms läns landsting gäller att ofrivilligt barnlösa par har möjlighet att få upp till tre stycken IVF-behandlingar under förutsättning att det kan anses medicinskt meningsfullt. Av yttrandet från överläkare på kliniken framgår att ärendet tagits upp tidigare på kliniken och att beslut då togs att sjukhuset inte kan hjälpa paret med egenfinansierad behandling, samt att detta beslut kvarstår. Anmälaren har, efter att

ha tagit del av de kompletterande yttrandena, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon har accepterat svaren. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1405-02568-44
Bristande behandling

En son skriver med frågor angående sin avlidna mor. Efter hennes död undrar han hur vårdcentralen skött sina åtagande gentemot hans mor.

Åtgärd: Yttrande samt kompletterande yttrande gavs av verksamhetschef. Sonens frågor om mammans hälsotillstånd och den vård mamman givits från vårdcentralen besvarades och preciserades även senare efter sonens genmäle. Journalkopior hade efter önskemål sänts till sonens hemadress. Då sonen inte återkommit efter att ha fått kompletterande yttrande avslutas ärendet.

V1406-02753-63
Komplikationer till diskbräck

En man drabbades av diskbräck i samband med att han lyfte tungt på sitt arbete. Mannen blev initialt omhändertagen på ett sjukhus men opererades på ett annat. Mannen har i efterförloppet drabbats av en mängd komplikationer och måste genomgå en ny operation. På grund av sjukskrivning och rehabilitering har det drabbat mannen svårt. Han känner sig felbehandlad.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid aktuell ortopedklinik där man initialt omhändertog mannens ryggskada. Man beklagar mannens svåra vårdupplevelse och besvärliga situation socioekonomiskt. Av yttrandet framgår att mannen lades in för undersökning och efter röntgenundersökning konstaterades ett diskbräck. Bedömdes som ett operationsfall och överfördes därefter till ett annat sjukhus för operation. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

V1406-02833-63
Tumör missades på akuten

En kvinna åkte till akutmottagningen med magvärk. Där menade man att det kunde röra sig om något stressrelaterat eller mensvärk. Kvinnan skickades hem med värktabletter. Det visade sig senare att kvinnan hade en tumör i magen som nu opererats bort.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef vid kirurgkliniken. I detta redogör han för de bedömningar och undersökningar som genomfördes när kvinnan kom in akut. Olika läkare kopplades in för att bedöma kvinnans buksmärter. I detta fall hade kirurg- och medicinspecialist bedömt kvinnans buksmärter av sådan dignitet att akut utredning inte behövdes. Med facit i hand är det enligt yttrandet tveksamt om detta var rätt bedömning. Utan tvekan har den utdragna utredningen lett till onödigt fysiskt och psykiskt lidande för kvinnan. Detta ber man om ursäkt för och beklagar. Svaret har kommunicerats med kvinnan som inkommit med genmäle med begäran om ytterligare svar på frågor. Svaret från sjukhuset har kommunicerats med kvinnan som därefter inte avhört varför förvaltningen utgår från att hon fått svar på sina frågor. Ärendet avslutas.

V1406-02839-63

Besked om cancer lämnas på felaktiga grunder

En kvinna framförde synpunkter på bristande utredning av misstänkt cancer samt att felaktigt besked lämnades. Den felaktiga diagnosen togs tillbaka efter ett tag men kvinnan känner sig felaktigt behandlad och tycker att vården brast i omhändertagandet.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att vid besöket på mottagningen konstaterades en knöl i bröstet som bedömdes vara en infektion i bröstvävnaden. Anmälaren fick antibiotika och uppmanas återkomma vid utebliven förbättring. Anmälaren har därefter inte hörts av till mottagningen. En kopia av yttrandet har skickats till anmälaren. Anmälaren har därefter inte hörts av och ärendet avslutas i befintligt skick.

V1406-02840-52

Lång väntan på återbesök med mera

En ung kvinna väntar på att få komma på återbesök till ett habiliteringscenter. Hon har ringt och bitt om att bli kontaktad men ingen ringer upp från mottagningen. Dessutom saknar hon en vårdplan.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från chefsläkare och verksamhetschef. De har lämnat en redogörelse för det inträffade och upprättat en vårdplan för kvinnan. Anmälaren har inkommit med genmäle som bifogas avslutsbrevet till vården. Ärendet avslutas.

V1406-02928-34

Nekas medicin

En ung man nekas läkemedel mot sitt funktionshinder för att en läkare vid en psykiatrisk mottagning tror att mannen missbrukar annan drog. Han nekar bestämt men de tror honom inte.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från chefsöverläkare och överläkare framkommer det att han inte nekats läkemedel men att krav har ställts på mannen då han får centralstimulerande medicin förskrivet. Han måste i första hand påvisa drogfrihet via regelbunden drogscreening. Problemet härstammar i viss mån kring andra läkemedel som mannen önskat få utskrivet eftersom han vårdats för drog-/läkemedelsutlösta psykoser. Många i hans omgivning har framfört oro för att den unge mannen skulle ha ett aktivt missbruk. Han kan välja att lämna prover vid beroendemottagning eller vid psykiatrisk mottagning. Avsikten har aldrig varit att neka mannen förskrivning av läkemedel utan att förskrivningen skall ske under kontrolleraden former. Läkaren beklagar att mannen upplevt sig dåligt bemött och att det troligen uppstått missförstånd kring förskrivning av centralstimulerande. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärende avslutas då mannen därefter inte hörts av.

V1406-02980-63

Otrevligt bemött och ifrågasatt

En man som legat inne på sjukhus och genomgått undersökningar skrivs ut med löfte om fortsatt utredning vid annan klinik. Han skulle därefter bli kontaktad per telefon av en läkare. Så skedde inte. Han försökte då själv kontakta sjukhuset utan

framgång. Blev uppringd efter några dagar av en kvinnlig läkare som var mycket otrevlig i telefon och ifrågasatte dels att han skulle utredas vidare inom sjukhuset, dels att hans sjukskrivning skulle förlängas.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som redogjort för de kontakter denne haft med mannen. Mannen önskade förlängt sjukintyg. Läkaren tydliggjorde då att det krävdes en ny bedömning av mannens sjukdomstillstånd. Hon hänvisade mannen till vårdcentralen för hjälp med detta, men detta ville inte mannen. Tyvärr har kliniken begränsade möjligheter att förlänga sjukintyg. Läkaren beklagar detta och att mannen upplevt samtalet negativt. Yttrandet har kommunicerats med mannen som inte är nöjd med svaret och inkommit med ett genmäla. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet med bifogat genmäla.

V1406-02983-49

Nekas remiss med hänvisning till ålder

Man med långdragna ryggbesvär. Har sökt sin vårdcentral med begäran om att få en remiss till ryggspecialistcentrum. Nekas denna med hänvisning till hans ålder. Mannen anser sig vara åldersdiskriminerad.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen som redogjort för de kontakter mannen haft med vårdcentralen. Det skrevs en remiss till ryggspecialistcentrum men accepterades inte där. Detta beror på att de har ett särskilt avtal med landstinget att ta emot patienter i arbetsför ålder för att rehabilitera dem tillbaka till arbete. Därför rekommenderade man sjukgymnastbehandling. Yttrandet har kommunicerats med mannen som i genmäla inte accepterade svaret med hänvisning till att han kände sig åldersdiskriminerad. Genmälet kommunicerades med vårdcentralen som därefter fattat beslut att remittera honom till ryggspecialistcentrum. Då anmälaren inte därefter avhört avslutas ärendet.

V1406-03017-63

Komplikationer efter äggstocksoperation

En kvinna genomgick en äggstocksoperation som ledde till komplikationer. Kvinnan vårdades under lång tid inlagd på sjukhuset på grund av upprepade infektioner och omoperationer.

Åtgärd: Förvaltningen kontaktade kvinnan som meddelade att hon även skickat sin anmälan till Inspektionen för Vård och Omsorg och Patientförsäkringen. Då hon därefter inte avhört avslutas ärendet.

V1406-03039-63

Bristande information

En kvinna led av glutenintolerans sedan barndomen. I samband med att kvinnan utreddes för magsmärtor fick hon besked att hon nu var frisk från glutenintoleransen och att hon kunde äta som vanligt utan att tänka på gluten. Kvinnan framför synpunkter på bristande information då hon blev allvarligt sjuk i samband med intag av gluten trots besked om att hon var frisk. Anmälaren framför också synpunkter på ansvarig läkares bristande språkkunskaper.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att man varken kan styrka eller avfärda hur anmälaren informerats om sin sjukdom och att man uppfattat ansvarig läkares språkkunskaper som goda. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren som inkom med ett genmäle och en begäran om kompletterande yttrande. Anmälaren är inte nöjd med inkomna yttranden men kommer överrens med handläggaren om att ärendet ska avslutas. Ärendet avslutas.

V1406-03063-63 **Bristande information**

En kvinna framförde synpunkter på bristande information lämnad av en dietist. Kvinnan följde dietistens råd och de ledde till att hon försämrades i sin sjukdom.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd verksamhetschefen. Av yttrandet framgår det att den information som kritiseras i anmälan följer vetenskap och beprövas erfarenhet samt Livsmedelsverkets rekommendationer vid glutenintolerans och veteallergi. Anmälaren hade ett uppföljande telefonsamtal efter besöket där hon erbjöds att kontakta dietisten om hon önskat vilket inte skedde. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren som inkom med ett genmäle som ska bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1406-03069-63 **Lunginflammation missades vid snabb undersökning**

En man hade nyligen fått besked om att hade lungcancer. I samband med ett besök på sjukhuset tog han upp sina besvär med allvarlig hosta. Mannen fick hostdämpande läkemedel efter en snabb bedömning. Kort därefter förvärrades hostan och han började även hosta blod, mannen sökte vård på akuten vid ett par tillfällen utan att diagnos ställdes. Efter ytterligare en tid var mannen allvarligt sjuk och behövde ambulanstransport till sjukhuset. Till slut ställdes diagnos och det visade sig att mannen hade lunginflammation. Mannens cancerbehandling försenades på grund av den obehandlade lunginflammationen.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från berörda vårdgivare. Av yttrandena framgår det att anmälaren vårdats på sjukhus en kort tid på grund av en infektion som uppstått efter att han genomgått kompletterande undersökningar inför planerad behandling. Totalt tog utredningen fem veckor vilket är mediantid för utredning av patientens cancersjukdom enligt nationellt kvalitetsregister. Svaranden ser inte att diagnosen skulle försenats. I samband med utredning av den tillkomna infektionen genomfördes utredningen och undersökningarna på ett adekvat sätt för att diagnos skulle kunna ställas. Patienten ordinerades antibiotika och blodstillande behandling vid behov. Dock lämnades den blodstillande medicinen inte ut på grund av diskrepans mellan maximal dos och ordinerad dos. Detta har uppmärksammats av vårdgivaren och personalen har informerats om korrekt receptskrivning för att det inte ska drabba patienten. Det framgår också av patientens journal att han undersöktes och att ny blodstillande vid behovsbehandling ordinerades kort därefter. Ytterligare ett besök på grund av misstanke om infektion gjordes en tid senare men det bedöms vara en komplikation till sjukdomen snarare än felbehandling av den första infektionen. Anmälaren önskade kompletterande yttranden efter att ha tagit del av svaren. Av det kompletterande yttrandet vidmakthåller man att medicineringen varit korrekt, att även om en biverkan uppstått innebär inte det att en felmedicinering skett och att infektioner inte kan förutses. Anmälaren har tagit del av de kompletterande yttrandena, ärendet ska avslutas enligt hans önskemål.

V1406-03077-49

Patienten får inte återkalla köp

En kvinna fick hörapparater utprovade. Hon fick ingen information om hur länge hon fick prova apparaterna, men vid tidigare utprovningar har det varit 30 dagar. Kvinnan upplevde inte att hörapparaterna förbättrade hennes hörsel så som hon önskade och lämnade tillbaka apparaterna efter 14 dagar. Först då fick hon reda på att hon var skyldig 10 000 kronor för apparaterna då hon skulle ha lämnat dem åter inom 10 dagar. Kvinnan hävdar att hon inte fått denna information och vill inte betala då hon lämnat apparaterna åter.

Åtgärd: Gemensamt yttrande har inkommit från verksamhetschef, audionom och ingenjör vid berörd hörselmottagning. Av yttrandet framgår bland annat att behandlingsserien pågick och att man avsåg att fullfölja anpassning. Ett annat alternativ skulle vara att fortsätta med samma inköpta hörapparat vid en annan klinik. Kvinnan har efter det att hon fått ta del av yttrandet inkommit med ett genmäle där hon ifrågasätter att hon ska betala för hörapparaten. Med anledning av ärendet har förvaltningen inhämtat ett yttrande från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen för att få ett förtydligande vilka regler som gäller. Av svar från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen framkommer att det inte är någon skillnad i detta ärende mot hur det generellt fungerar med Fritt val av hjälpmedel. Förskrivaren gör en behovsbedömning. Väljer brukaren att göra ett fritt val av hjälpmedel bedömer förskrivaren att brukaren kan anförtros med att välja hjälpmedel utifrån eget behov, inhandla hjälpmedlet och via bruksanvisning och skötselinstruktion hantera sitt hjälpmedel. Det är det företag som provar ut och säljer hjälpmedlet som informerar brukaren om konsumentköplagen, utlåningstid och garantitid som gäller i det enskilda fallet. Anmälaren har därefter meddelat förvaltningen att hon kommer att vända sig till Allmänna Reklamationsnämnden (ARN). Hon vill också att förvaltningen i avslutsbrev tydliggör att mottagningen framöver ska vara tydlig i sin information om vilka villkor som gäller vid köp och att denna information ska framföras både muntligen och skriftligt. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet.

V1406-03093-49

Lång väntan på akuten

En äldre man föll och fördes till akutmottagningen vid akutsjukhuset. Där fick han vänta flera timmar på att undersökas. Efter tolv timmar hade han genomgått röntgenundersökning och transporterades till annat sjukhus. Patientens personliga ägodelar försvann under transporten till det andra sjukhuset.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef vid akutkliniken som beklagar att patienten fick vänta så länge först på läkarbedömning, sedan röntgenundersökning och sist inläggning. Det är enligt verksamhetschefen inte rimligt men beror på att det var stort inflöde av patienter både till neurologakuten och gemensamma akuten denna dag. Undersökande läkare vid neurologkliniken har i sitt yttrande redogjort för omhändertagandet av patienten. Hon beklagar också att handläggningen av patientens besvär tog tid som berodde på hög arbetsbelastning den aktuella dagen. Det krävdes också en omfattande utredning med olika undersökningar innan transport kunde ske till ett annat sjukhus. Patienten har också fått ersättning för sina förlorade ägodelar som försvann under transporten. Yttranden har kommunicerats med anmälaren som därefter inte avhörtts varför ärendet avslutas.

V1407-03133-63
Bristande kunskapsöverföring

En man vårdades med hemsjukvård. I samband med att mannen åkte på semester brast det i utbildning av anhöriga för omhändertagande av mannens peg för sondmatning. Anmälaren framförde också synpunkter på bristande dialog med henne som närstående.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om att hon måste inkomma med en fullmakt för att förvaltningen ska kunna utreda ärendet. Någon sådan har inte inkommit varför ärendet avslutas.

V1407-03251-44
Bristande bemötande

En dotter beskriver bemötandet från personal under sin avlidna pappas sista tid på ett akutsjukhus.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som djupt beklagar att man med attityd och handlande inte visat tillräcklig respekt för anhöriga till en svårt sjuk patient i livets slutskede. Verksamhetschefen har tagit upp detta med berörda sjuksköterskor på avdelningen och man kommer också att ha det som tema på utbildningsdagar. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som inte återkommit varför ärendet avslutas.

V1407-03299-44
Bemötande på sjukhus

En man skriver angående sin avlidna hustru. Hustrun led av cancer och hade behandlats kirurgiskt. Sjukdomen utvecklades snabbt och komplikationer tillstötte. Vid inläggning på intensivvårdsavdelning uttryckte en sig en läkare osmidigt i samband med slutskedet av sjukdomen, familjen hade inte förstått hur snabbt sjukdomen tagit över.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef samt överläkare. Yttrandet ger en ingående bild av patientens medicinska status och att vården inte kunnat förmedla till patient och anhöriga sina medicinska bevekelsegrunder för att avsluta den inledda behandlingen. Vården beklagar detta. Anmälaren har tagit del av yttrandet och via telefon meddelat att han inte är nöjd med svaret samt att det finns felaktigheter i hustruns journal. Han har därefter inte avhört varför förvaltningen avslutar ärendet.

V1407-03350-58
Felaktig bedömning av patientens tillstånd

En mamma framför klagomål på sjukhusets hantering av sonens fall. Hennes son som var drygt 2 månader gammal skulle opereras för testikelbråck på förmiddagen, väntan drog ut på tiden och vid lunch fick de besked att ingen operation skulle ske och att sonens besvär inte var något farligt. Då hade sonen fastat i sju timmar och var mycket ledsen. Familjen åkte hem med sonen men då han inte gick att trösta efter flera timmar hemma sökte de vård på en akutmottagning. Där konstaterades att bråcket svullnat upp och familjen fick åka ambulans till annat sjukhus. Sonen blev inlagd på en vårdavdelning och opererades efter två dagar. Anmälaren ifrågasätter hanteringen och kräver ersättning.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på barnkirurgkliniken. Av yttrandet framgår patientens besvär samt att patienten blev struken från operationsprogrammet den aktuella dagen på grund av akut platsbrist. Verksamhetschefen anser inte att något fel begåtts i samband med handläggningen och beklagar att de tvingats till medicinska prioriteringar på grund av den akuta platsbristen. Gällande det faktum att det uppstått en inklämning av bråcket strax efter att patienten skickats hem är i sig inte helt oväntat och risken för detta är något som föräldrar informeras om och får instruktioner om hur de ska förfara om detta inträffar. Anmälaren inkom efter detta med genmäle där hon framförde att hon ansåg att händelsen berodde på oaktsamhet och medicinsk felbedömning, samt att hon var nära att förlora sitt barn på grund av detta. Hon anser att hon borde behandlas med respekt och önskar skadestånd. Verksamhetschefen inkom med kompletterande yttrande där han hänvisade till tidigare svar samt förtydligade att han inte anser att patientens ärende handlagts på ett oaktsamt sätt inte heller att felaktigheter begåtts. Familjen har fått ekonomisk kompensation för inställd operation. 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.

V1407-03398-63

Nekas reservbatteri till andningsapparat

En kvinna använder flera gånger dagligen ett inhalationshjälpmedel för att förbättra andningen. Om batteriet tar slut tar det två timmar att ladda det. Kvinnan är orolig för att detta ska hända och har bett att få en reservinhalator, vilket inte var möjligt. Hon bad då om ett extra batteri, men nekades även detta.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef vid vårdcentralen. Av detta framgår att huvudregeln vid förskrivning av tekniska hjälpmedel är ett hjälpmedel vid behov och det skrivs ut till hemadressen. Detta finns reglerat i Hjälpmedelsguiden. Undantag kan göras när det gäller t.ex. barn, men dubbelförskrivning tillhör undantagen. Verksamhetschefen har varit i kontakt med anmälaren och informerat om de regler som gäller. I samförstånd har man kommit överens om att problemet går att lösa med extra batterier. Efter att ha tagit del av yttrandet har anmälaren inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1407-03417-44

Skada på akutmottagning

En kvinna som satt och väntade i en säng på akutmottagningen blev påkörd av en sängtransport och fick två skador på underbenet. Flera månader efter händelsen läggs benet fortfarande om i hemmet.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagar det inträffade och hänvisar till utrymmesbrist på akutmottagningen som tyvärr gör att patienter under väntetider vistas i korridorerna. Man hoppas att kvinnans sår ska läka och att hon inte får några bestående men av olyckan. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som därefter inte återkommit. Hon har också informerats om Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag. Ärendet avslutas.

V1407-03509-44
Bristande lyhörddhet

En kvinna sökte primärvården efter en veckas sjukdom med feber, hosta och halsont. Läkaren gör sin bedömning utan att ta några prover men kvinnan efterfrågar undersökning då hon inte tycker bedömningen överensstämmer med hennes erfarenheter från tidigare sjukdomsperioder. Man tar då en halsodling som inte visar någonting. Då kvinnan senare får sänka och odling tagen även i näsan på en annan mottagning får hon en annan diagnos och en behandling påbörjas. Kvinnan efterfrågar lyhörddhet hos läkaren för patientens berättelse.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som gått igenom kvinnans journal. Av journalen framgår att den kliniska bedömningen och snabbtest för streptokocker visade på en virusinfektion. Undersökande läkare bad också kvinnan att återkoma om problemet kvarstod efter några dagar. Yttrande har översänts till kvinnan som därefter inte återkommit varför ärendet avslutas.

V1407-03531-44
Bristande bemötande

En kvinna skulle kontrollera sitt blodprov inför ny ordination vid en vistelse i Stockholm men blev otrevligt bemött på vårdcentralen.

Åtgärd: Yttrande gavs av undersköterska. Denna gav bakgrunden till händelserna i mötet med patienten och motiverade att hon efterfrågat kompletterande upplysningar för att provet skulle kunna omhändertas och återkopplas på ett säkert sätt. Den avgift som felaktigt tagits ut skulle betalas tillbaka. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hört av sig inom den stipulerade tiden och ärendet avslutas.

V1407-03555-63
Motstridiga besked

En man har utretts för ofrivillig barnlöshet. Mannen blev rekommenderad att kontakta sin vårdcentral för remittering för vidare behandling av honom och hans maka. På vårdcentralen nekar man mannen remiss och hänvisar honom tillbaka till där han utretts. Mottagningen där han utretts hänvisar i sin tur tillbaka till vårdcentralen. Mannen framför synpunkter på att han bollas mellan vårdgivarna och att ingen vill hjälpa honom och hans fru.

Åtgärd: Svar har inkommit från läkare vid vårdcentralen. Man beklagar att mannen inte fått den hjälp han förväntat sig vid telefonkontakt. Mannen hade blivit remitterad till vårdcentralen för hjälp med viktreduktion. Vid samtal med distriktssköterska på vårdcentralen hade mannen uppgett att sjukhuset skulle ha uppmanat vårdcentralen att skicka remiss till sjukhus för att ställa mannen i kö för provrörsbefruktning. Läkaren meddelade att någon sådan remiss inte hade kommit till vårdcentralen. Läkaren bad därför patienten kontakta sjukhuset. Bedömningen är att det sannolikt förelegat något missförstånd. Svaret har kommunicerats med anmälaren som därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

V1407-03568-44

Lång väntan på hjälpmedel, svårt att komma fram

En äldre kvinna har fått vänta länge på en ny rollator. Det har även varit svårt att via telefon och fysiskt komma i kontakt med rehabiliteringsmottagningen.

Åtgärd: Yttranden gavs av verksamhetschef. Yttrandena visade att verksamhetens telefonsystem inte kunnat betjäna allmänheten som inte hade knapptelefoner. Detta hade nu åtgärdats. Förklaring till den långa leveranstiden på den beställda rollatorn gavs. Efter genmäle utvecklade verksamhetschefen de tidigare svaren. Efter att fått svar på sitt genmäle har anmälaren inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1408-03612-63

Bristande resultat av operation

En man genomgick en starroperation med bristande resultat.

Åtgärd: Anmälaren kontaktades per telefon, av anmälan framgår det att händelserna även är anmälda till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1408-03624-63

Nekas journal

En man har bett att få sin journal från ett vårdtillfälle på akutmottagningen vid flera tillfällen men nekats upprepade gånger utan förklaring. Han har efter att fått ta del av sina journalhandlingar framfört att han anser att de är falska och ifrågasatt giltigheten i dessa anteckningar samt undrar vilka som varit inne i hans journal.

Åtgärd: Förvaltningen har med anledning av anmälan kontaktat sjukhuset och fått tydliggjort hur akutmottagningen är organiserad och hur arbetet dokumenteras där. Där förs det något som kallas för akutuppgifter. Detta är en del av journalen och kan begäras ut. Några hållpunkter för att uppgifterna i journalen skulle vara falska finns inte. Anmälaren har brevlades informerats om detta och om möjligheten att få utdrag av logguppgifter i sin journal samt fått sig tillsänt blankett med begäran om att få ut journalkopior. Då han därefter inte avhörtts avslutas ärendet.

V1408-03627-63

Fotfraktur

En kvinna sökte hjälp på en närakut i samband med att hon skadats och det konstaterades att hon fått en fraktur i foten. Kvinnan framförde synpunkter på att hon inte behandlats av en ortoped utan att hon hela tiden träffat allmänläkare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare vid närakuten. Man beklagar att kvinnan haft besvär med sin fot. Av yttrandet framgår också att ortoped konsulterades när frakturen hade konstaterats. Ortopeden granskade röntgenbilderna och ordinerade fyra veckors behandling med ortos (aircast) och ett återbesök efter tio dagar för kontroll av frakturläget. Hon fick tydliga instruktioner om hur hon skulle använda ortosen. I behandlingsanvisningar ingick också att inte belasta foten. Kvinnan har därefter haft problem med sin ortos och sökt upprepade gånger vid närakuten. Vid varje tillfälle har hon fått instruktioner om hur hon ska använda ortosen. Sammantaget anser man att

problemet är att kvinnan använt ortosen på ett felaktigt sätt. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som inte är nöjd med svaret. Hon anser att det är förfärligt att hon träffat så många olika läkare och sjuksköterskor och att de gett olika information och instruktioner. Enligt överenskommelse med kvinnan överförs henne ärende till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1408-03659-44 **Bristande vård och behandling**

En son kontaktar med fullmakt för sina föräldrar. Föräldrarna har varit patienter under längre tid på en vårdcentral där deras vård inte har skötts på ett tillfredställande sätt. Familjen bytte läkare för cirka ett år sedan men någon förändring i omhändertagandet kom inte till stånd.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från behandlande läkare och verksamhetschef vid vårdcentralen. I yttrandet redogör man för de olika vårdkontakter som föräldrarna haft med vårdcentralen samt vilka utredningar och behandlingar som varit aktuella. En remiss för vidare demensutredning fördröjdes med tre månader då ordinarie läkare inte var i tjänst. Man beklagar att situationen för föräldrarna utvecklats till vad den är idag. På vårdcentralen finns rutiner i samband med akuta utredningar om ansvarig läkare inte är tillgänglig. Vad gäller icke akuta utredningar har man nu kompletterat rutinerna för att undvika onödiga tidsfördröjningar och kommunikationsproblem. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som inte återkommit varför ärendet avslutas.

V1408-03678-49 **Nekas remiss till minnesmottagningen**

Patienten har insjuknat i demens. Närstående, som har fullmakt att företräda henne, har under de senaste åren noterat hennes gradvisa insjuknande. De kontaktade hennes läkare vid vårdcentralen som haft långvarig kontakt med den insjuknade. De närstående upplevde att de inte blev tagna på allvar. När närstående gjort anmälan till patientnämndens förvaltning remitterade läkaren patienten till en minnesmottagning. Vid denna mottagning konstaterades att hon led av demenssjukdom, inte lindrig sådan. De närstående anser att primärvårdsläkaren har utsatt de anhöriga och sin patient för onödigt lidande under lång tid, att han betydligt tidigare skulle ha remitterat sin patient för utredning.

Åtgärd: Av yttrande från berörd läkare och verksamhetschef framgår att de anser att deras primärvård inte har omhändertagit patienten på klandervärt sätt. Närstående har efter att ha tagit del av yttranden anmält omhändertagandet till annan myndighet. Ärendet avslutas.

V1408-03689-63 **Outredda kroniska ledsmärter**

En kvinna har haft smärtor som började i fötterna och nu spridit sig till resten av kroppen. Kvinnan upplever att hon inte fått gehör för sina besvär och nekats utredning. De insatser som har gjorts har upplevts som fragmentariska och ogenomtänkta.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef. Verksamhetschefen har efter genomgång av journalen redogjort för de vårdkontakter kvinnan haft. Kvinnan

remitterades senare till en reumatologisk klinik. Verksamhetschefen bedömer att läkaren lagt ner ett ambitiöst arbete på att utreda kvinnan. Så småningom hamnade hon på rätt klinik. Möjligen kunde man ha varit något snabbare på att skicka remiss till reumatologen men man kan inte se något uppenbart fel i handläggningen vid vårdcentralen. Yttrandet har kommunicerats med kvinnan som därefter per telefon meddelat att hon inte är nöjd med svaret. Hon har därefter inte återkommit varför ärendet avslutas.

V1408-03717-63 **Otydligt remitteringsansvar**

En man har utretts för ofrivillig barnlöshet. Mannen blev rekommenderad att kontakta sin vårdcentral för remittering för vidare behandling av honom och hans maka. På vårdcentralen nekades mannen remiss och paret hänvisades tillbaka till där mannen utretts. Mottagningen där han utretts hänvisade i sin tur tillbaka till vårdcentralen. Mannen framför synpunkter på att han bollas mellan vårdgivarna och att ingen vill hjälpa honom och hans fru.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från ansvarig vårdgivare. Av yttrandet framgår att mannen genomgått en fertilitetsutredning där ett svar skickats till hans partners ansvariga läkare med rekommendation om att låta paret genomgå en fertilitetsbehandling. Samtidigt skrevs en remiss till mannens vårdcentral för behandling av allmänmedicinska besvär som har negativ effekt på mannens reproduktionsförmåga. Det har blivit missförstånd där paret har uppfattat att vårdcentralen ska remittera för IVF-behandling. För att hjälpa paret vidare i processen skrivs ett nytt brev till kvinnans ansvariga läkare. Anmälaren tog del av yttrandet och inom med ett genmäle. AV genmälet framgår det att han inte uppfattat kontakten med vårdcentralen som beskrevs i yttrandet och att han inte vet vart han ska vända sig nu. Handläggaren tar kontakt med läkaren som skrivit yttrandet för att orientera sig i remitteringsförfarandet vid önskemål om IVF-behandling. Denna information lämnas sedan muntligen till anmälaren som nu är nöjd. Ärendet ska avslutas.

V1408-03735-52 **Komplikationer efter ingrepp**

En kvinna genomgick kärloperationer men har inte blivit bra av ingreppen. Hon önskar ekonomisk kompensation.

Åtgärd: Flera yttranden inhämtades från verksamhetschef och av en delaktig läkare. I skrivelsen redogörs för händelseförloppet och att det i efterförloppet till anmälarens operation uppstod en infektion. Detta är dessvärre en vanlig men svårbehandlad komplikation. Det beror på att det är svårt att få operationsområdet helt bakteriefritt. Infektionen i sig utgjorde dock inget hinder för att anmälaren kunde skrivas ut från kliniken. Anmälaren har inte hörts av efter att hon tagit del av vårdens svar. Förvaltningen har sedan tidigare informerat om patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas.

V1408-03736-63 **Diagnos ställs i receptionen**

En kvinna sökte vård på grund av akut buksmärta. Kvinnan berättar i receptionen att hon tidigare har haft problem med magkatarr men att detta känns annorlunda och att medicinerna inte hjälper. Personen som arbetar i receptionen ställer diagnos

magkatarr och säger att det finns inget att göra så kvinnan går igen. Det visade sig senare att kvinnan behövde opereras akut för blindtarmsinflammation.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare. I yttrandet beklagar man djupt den uppkomna fördröjningen. Det saknas i journalen väsentliga uppgifter om direkt smärtlokalisering och huruvida kvinnan haft feber. En klinisk undersökning med ett väl genomfört bukstatus skulle eventuellt ha kunnat stärka misstanken om blindtarmsinflammation och magkatarr som en mindre trolig diagnos. Utifrån det inträffade kommer mottagningen att gå igenom sina bedömningsrutiner och ta upp bedömning av akuta buksmärter i sin internundervisning. Chefläkaren har efter att ha tagit del av ärendet beslutat att göra en internutredning och anmälan enligt lex Maria. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit varför ärendet avslutas.

V1408-03753-49 **Fick svårt besked via telefon**

En kvinna hörde av sig angående en anhörig som via telefon fått beskedet att han bara kommer att ha ett till två år kvar att leva. Kvinnan är upprörd över att ett sådant svårt besked lämnats till patienten via telefon.

Åtgärd: Svar har inkommit från både verksamhetschef och överläkare. Verksamhetschefen beklagar att upplevelse, vård och information uppfattats negativt. Besked om svår sjukdom ges alltid öga mot öga vilket även skett i detta fall. Man har också gått igenom journalen och kan inte se några oklarheter i själva handläggningen. Svaret har kommunicerats med anmälaren som därefter inte avhört varför ärendet avslutas.

V1408-03779-63 **Steriliserad efter övertalning**

En kvinna upplevde att hon övertalades att blir steriliserad mot sin vilja av sin barnmorska.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från områdeschef vid kvinnokliniken. I detta redogör man för kvinnans komplicerade sjukhistoria och tidigare kontakter med sjukvården. Man beklagar att kvinnan känt sig övertalad och inte är nöjd med beslutet. Information om samt diskussion kring eventuell sterilisering hade tagits tidigt under graviditeten av läkare. Kvinnan hade därefter träffat barnmorska många gånger. Barnmorskans ansåg att kvinnan inte borde genomgå fler graviditeter och kvinnan fick steriliseringspapper att skriva på. Områdeschefen bedömer att barnmorskans inställning var grundad i all välmening. Därför har man svårt att se att kvinnan inte fått tid att tänka över sitt beslut. Kvinnan fick även en broschyr med information om steriliseringsingreppets betydelse. Sammantaget bedömer man att kliniken handlagt detta på ett korrekt sätt. Yttrande har översänts till kvinnan som meddelat att hon inte är nöjd med svaret. Hon har informerats om möjligheten att få sitt ärende utrett vid Inspektionen för vård och omsorg. Hon har därefter inte avhört varför ärendet avslutas.

V1408-03786-28 **Garanti på tandbehandling**

En kvinna har fått utförd tandbehandling som senare visat sig vara undermåligt utförd. Det gäller två tandkronor som sattes på plats utan utförlig

röntgenundersökning. En tandläkare på en annan mottagning har funnit att karies utvecklats på grund av felaktigt utförd tandkrona och en inflammation runt en av rotspetsarna har diagnostiserats. Båda tandkronorna måste nu tas bort. Kvinnan anser att omgörningen borde gå på garantin.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från klinikansvarig. Det framkommer efter genomgång av ärendet att det finns brister i den behandling som utförts och de anser att behandlingen inte är gjord enligt deras krav på god och patientsäker vård. De önskar därför ersätta patienten för den vård som utförts på de aktuella tänderna. Kliniken har även upprättat en avvikelserapport som en del i kvalitetsarbetet och den aktuella tandläkaren arbetar inte kvar på kliniken. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är mycket nöjd över det svar hon fått. Ärendet avslutas.

V1408-03840-34 **Behandling**

En man har synpunkter på att han inte får rätt hjälp för sina fysiska symtom. Mannen önskar en ordentlig utredning då han under många år hänvisats runt till olika vårdgivare. Han har en bra kontakt när det gäller hans psykiska ohälsa medan de fysiska symtomen kvarstår.

Åtgärd: I ett begärt yttrande beklagar verksamhetschef att kontinuiteten i läkarkontakten inte har kunnat upprätthållas. Vid genomgång av mannens journaler framgår att denne är noggrant utredd och att man inte hittat någon enskild diagnos som kan förklara symtomen. Då de kroppsliga symtomen fortfarande är kvar har mannen remitterats av sin läkare för bedömning och träning till ett rehab center. Verksamhetschefen beklagar att mannen känner sig nedstämd och villrådig men hoppas att utredningen på rehab centret ska ge ett gott resultat. Mannen har därefter inte hört av sig till förvaltningen. Ärendet avslutas.

V1408-03843-63 **Bristande omvårdnad**

En kvinna vårdades på sjukhus. Kvinnan framför synpunkter på bristande bemötande och omvårdnad av sjuksköterskan som var ansvarig för henne under en eftermiddag och kväll. Kvinnan upplevde att sjuksköterska var stressad och inte behärskade sina arbetsuppgifter och att hon vände sig anmälares anhöriga snarare än talade direkt till henne.

Åtgärd: Yttrande begärdes från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att den sjuksköterska som anmälan gäller har blivit vidtalad gällande de synpunkter och upplevelser som framförs i anmälan. Man har diskuterat vikten av att ta hjälp av kollegor och fråga om man känner sig osäker i några arbetsmoment. Den dag som anmälan berörde var stressig med hög arbetsbelastning för personalen. Avslutningsvis beklagar man det inträffade och berättar att sjuksköterskan kommer att erbjudas extra introduktionsdagar på vårdavdelningen på bekostnad av det bemanningsföretag hon representerade. En kopia av yttrande har skickats till anmälaren men hon har inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1408-03844-34 **Behandling**

En man har synpunkter på att han fick otillräcklig behandling i samband med att han sökte hjälp vid en psykiatrisk akutmottagning. Han sökte till samma akutenhet vid

tre tillfällen under ett dygn utan att bli hjälp. Mannen försökte slå sönder ett fönster och hade självmordstankar. Han undrar varför han inte fick adekvat behandling. Han blev dessutom vid det första besökstillfället lovad att snabbt få träffa läkare men så blev det inte utan väntetiden blev orimligt lång med tanke på de besvär som mannen sökte för.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från medicinskt ansvarig läkare skriver denne att mannen har ett neuropsykiatriskt funktionshinder samt en missbruksproblematik vilket medför restriktioner med förskrivning av vissa läkemedel som mannen önskar. Eftersom mannens symtom återkom och förvärrades, trots utökad medicinering i hemmet, lades han in på en heldygnsvårdsavdelning. Han har även erbjudits, men avböjt kontakt med beroendemottagning. Mannen har därefter framfört att han är missnöjd med att han anses ha en missbruksproblematik. Ärendet avslutas.

V1408-03959-49

Läkare underkände kollegas sjukintyg

Anmälaren opererades för diskbräck och sjukskrevs i omgångar. Vid ett skede underkände opererande läkare en kollegas sjukintyg.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och patientansvarig läkare. Man beklagar att kommunikationen mellan behandlande läkare och anmälaren varit bristfällig eller obefintlig. Av yttranden framgår också att man inte friskförklarat anmälaren och något läkarutlåtande om hälsotillstånd har inte utfärdats från berörd ortopedklinik. Enligt Försäkringskassan är det de själva i samråd med egna rådgivande läkare som gjort bedömningen att anmälaren klarar arbete som inte är fysiskt belastande. Anmälaren har tagit del av yttrandet och i samråd avslutas ärendet.

V1408-03968-49

Fick inte lämna prover trots kallelse

Anmälaren uppsökte primärvården som hänvisade honom till specialistvården. Efter kontakt med 1177 framgick det att anmälares besvär omfattades av primärvårdens uppdrag. Han blev kallad till primärvården för att lämna prover. När han kom till vårdcentralen ville en personal inte låta honom lämna prover, men den personal som kallat honom såg till att han fick lämna prover.

Åtgärd: Av yttrande från berörd verksamhetschef framgår att vid medicinska symptom på den åkomma som anmälaren sökte insatser för tar man prover vid vårdcentralen. De som inte uppvisar symptom hänvisas till särskilda mottagningar. Enligt verksamhetschefen hade anmälaren tidigare genomgått provtagning och provsvaren föranledde då inga vidare insatser. Av yttrande framgår också att vårdcentralen har särskilda tider för provtagning. Anmälaren har tagit del av yttrandet och han är överens med förvaltningen att det kan avslutas i befintligt skick. Ärendet avslutas.

V1408-03984-34

Bemötande

En kvinna har synpunkter på bemötandet av en läkare på en beroendeakutmottagning. Läkaren var nonchalant och ansåg att en annan läkare gjort en felaktig bedömning. Kvinnan kände sig inte heller lyssnad till.

Åtgärd: Ett yttrande har inhämtats från medicinsk chef som beklagar det bemötande som kvinnan upplevt. Det som kvinnan upplevt ska ingen som besöker vårdgivaren behöva vara med om. Även om den medicinska bedömningen enligt vad som framgår ur journalen i sak var riktig så har kvinnans behov och synpunkter inte beaktats tillräckligt så att hon kunde känna sig nöjd med den information, råd hon fått angående bedömningen, fortsatt vård och behandling. Hennes synpunkter kommer att tas upp vid ett avdelningsmöte och vid läkarmöte så att risken för upprepning minskas. Vidare ska läkarens chef ha ett personligt samtal med läkaren om vikten av gott bemötande och att alltid försäkra sig om att patienten fått information om och bakgrund till den bedömning som gjorts. Kvinnan har i telefonsamtal uppgivit att hon är nöjd med svaret och upplever att hon fått upprättelse efter ett dåligt bemötande. Ärendet avslutas.

V1408-03986-52

Nekad behandling, inte tagen på allvar

En man gick till husläkaren för återbesök. Husläkaren läste upp alla testresultat med dörren öppen till väntrummet. Mannen önskade att få recept på bantningspiller då han har övervikt vilket påverkar hans astma och även lett till tryck över bröstet. Läkaren ville dock inte gå med på detta då han hävdade att man i Sverige inte längre skriver ut recept på bantningspiller. Mannen känner sig illa bemött och inte lyssnad till. Dessutom anser han att läkaren brutit mot sekretessen då han läste upp provsvar med öppen dörr ut mot mottagningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av enhetschef och berörd läkare. Av detta framgår att man vitsordaratt det tidigare har varit svårt med tillgängligheten men att det nu blivit bättre. Behandlande läkaren är förvånad över att anmälaren är missnöjd med läkarens handläggning då hon inte känt av något missnöje från anmälaren. Denne avbokade dessutom ett läkarbesök när man skulle ta ställning till att ordinera bantningspreparat. Läkaren beklagar djupt att man missförstått anmälaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter ej hörts av. Ärendet avslutas.

V1408-04009-49

Besked från sjukhus uteblev, fick inte komma

En man hör av sig angående sin far som lider av cancer och drabbades av en infektion när han vistades i ett annat län. Sjukhuset som mannen besökte kontaktade mannens ordinarie sjukhus i Stockholm och bad gång på gång om ett besked om patienten kunde överföras dit. Sjukhuset återkom dock aldrig och mannen fick ta sig hem till Stockholm på egen hand med tåg, utan att ha fått någon sjuktransport.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare vid sjukhuset. Av detta framgår att sjukhuset informerades om att mannen vårdades på ett annat sjukhus. Det finns inte någon dokumentation om varför det inte gått att ordna med sjuktransport. Sedan flera år tillbaka utnyttjas ett specifikt telefonsystem vid kliniken som innebär att det alltid är möjligt att lämna ett meddelande och meddelandet resulterar i ett återuppringande. Det är endast via detta specifika telefonsystem som kliniken kan garantera en åtkomlighet. Vad som fallerat i detta fall går inte att svara på i efterhand. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som därefter inte avhörtts varför ärendet avslutas.

V1409-04047-62 **Dröjsmål för att få läkarintyg**

En man har under lång tid väntat på att få ett läkarintyg. Mannen har gång på gång försökt kontakta mottagningen, men det är svårt att få kontakt och inget händer.

Åtgärd: En begäran om yttrande har skickats till mottagningen. Något svar har dock inte inkommit, trots att flera månader gått och att ett flertal påminnelser skickats. Inte heller efter att ett brev från patientnämndens vice ordförande skickats till mottagningen med uppmaning om att inkomma med yttrande har något svar inkommit. Då läkaren arbetar enligt nationella taxan finns det inte inskrivet i avtal att läkaren är skyldig att svara patientnämnden. Ärendet avslutas.

V1409-04051-62 **Synpunkter på psykiatrisk klinik**

En kvinna har synpunkter på en psykiatrisk klinik. Hon tycker inte att hon har tagits på allvar och blivit lyssnad till. Bland annat har hon fått en medicin som man inte ska ta om man är gravid, vilket kvinnan vid tillfället var. Hon kände sig tvingad att ta medicinen. Kvinnan ställer sig också frågande till att man sagt att hon inte har en diagnos, som hon tidigare fått fastställd av annan vårdgivare. Vidare önskar kvinnan en viss typ av behandling.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsöverläkare och överläkare vid kliniken, som inte kan kommentera uppgifterna om det olämpliga läkemedlet, då det inte finns uppgifter om vilket preparat som avses och när det skulle ha skett. Man meddelar att patienten står på väntelista för en diagnosutredning. Man har remitterat patienten för den typ av behandling hon önskat, men hon har inte blivit accepterad för denna behandling. Anmälaren har tagit del av yttrandet och efter en tid meddelat att hon önskar avsluta ärendet.

V1409-04055-57 **Bristande vårdplanering och kommunikation**

En man påtalade brister i vårdplaneringen för sin mamma som nu avlidit. Mamman hade en lång period med täta sjukhusvistelser och mannen menade att informationen till mamman och anhöriga brast. Barnen fick inte bli delaktiga i mammans vård.

Åtgärd: Anmälaren önskar sända skrivelsen till vården för kännedom och är nöjd med det. Ärendet avslutas.

V1409-04062-52 **Fel diagnos med mera**

En kvinna har drabbats av underlivscancer. Hon är upprörd över att hon bland annat fått feldiagnos efter en röntgengranskning. Hon är även kritisk till att sjukvården inte lyssnade till henne när hon bad att man även skulle ta äggstockarna vilka senare skulle visa sig att även de innehöll cancer.

Åtgärd: Yttrande från specialistläkare och överläkare inhämtades. De redogjorde för händelseförloppet. Man anser inte att något fel har begåtts. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hon önskar ersättning för allt lidande som hon drabbats av. Blanketter till patientförsäkringen skickas till anmälaren. Ärendet avslutas.

V1409-04072-44

Ingen utredning, missad diagnos

En kvinna sökte vård på närakuten för en svullen och varm fotled, läkaren bedömde symtomen vara inflammation. Några veckor senare hade symtomen inte försvunnit och hon sökte vård igen, undersökning visade på propp.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef samt information som denne hämtat från ansvarig läkare, journalanteckningar och röntgenutlåtande. Vid tiden för undersökningen fanns inga tecken på propp. Patienten ordinerades antibiotika på misstanke om bakteriell infektion. Patienten hänvisades till vårdcentral för uppföljning av fortsatta besvär. Yttrande har kommunicerats med anmälaren som därefter inte återkommit varför ärendet avslutas.

V1409-04089-34

Får inte utredning, läkarkontakt eller intyg

En kvinna har synpunkter på att hon inte får göra en neuropsykiatrisk utredning eller träffa en läkare vilket medför att hon inte får någon ersättning från Försäkringskassan. Hon är även kritisk till att hon bollas mellan olika mottagningar och anser att ingen tar ansvar för hennes mående.

Åtgärd: Behandlande läkare skriver i ett begärt yttrande att han har varit tydlig med att informera kvinnan om att hon inte har någon primär psykiatrisk sjukdom utan att det i första hand har varit aktuellt med upptrappning av rehabiliteringsinsatser. Hon har tidigare fått terapi utan effekt. Kvinnan fick en kort sjukskrivning efter begäran från socialtjänsten. När sjukskrivningen därefter ifrågasattes önskade kvinnan en neuropsykiatrisk utredning. Någon sådan misstanke har dock inte funnits från vårdgivarens sida. Läkaren beklagar att kvinnan hamnat i kläm. Kvinna är av en annan åsikt och anser att läkaren har gjort bedömningar utifrån gamla journaler istället för att lyssna på henne. Hon håller dock med om att det är den mottagning som känner henne sedan lång tid tillbaka som borde göra en utredning och ge behandling. Ärendet avslutas.

V1409-04097-44

Bristande behandling och kommunikation

En äldre kvinna avled efter en lårbensfraktur. Anhöriga har synpunkter på eftervården. Inga kontroller såsom blodtryck, syresättning eller insulin togs. Anhöriga fick ett otrevligt bemötande av personalen och ingen återkoppling på hur kvinnan mådde. Dödsorsaken är ej fastställd. Anhöriga önskar se förbättringar i vården och att rutiner ses över.

Åtgärd: Yttrande gavs av patientsäkerhetsansvarig läkare, kvalitetsutvecklare samt vårdenhetschef. Enligt yttrandet gjorde man bedömningen att det medicinska handhavandet varit riktigt. Det konstaterades även att det varit känt att patientens hälsa var skör. Trolig dödsorsak var svikt i vitala organ såsom hjärta och lungor. Man hade gått igenom händelserna med berörd personal som fått möjlighet att yttra sig skriftligen och muntligen. Omvårdnadsbrister hade konstaterats och även att missförstånd sannolikt uppstått i dialogen mellan anhöriga och vårdpersonal. Kliniken gjorde kontinuerliga uppföljningar av sitt arbete för att kontrollera och utveckla bland annat smärtlindring. Familjen meddelade efter att ha tagit del av

yttrandet att de var nöjda med svaret men lämnade synpunkter att framföra i slutskrivelsen. Anmälarna ansåg att ärendet därefter kunde avslutas.

V1409-04104-34 **Brister i journalföring och medicinering**

En kvinna besökte en läkare vid en psykiatrisk mottagning men upplevde sig inte nöjd med besöket. Läkaren var arrogant, nonchalant och mest intresserad av att titta på sin klocka. Hon begärde ut en journalkopia. Av anteckningarna framkommer att läkaren gjort egna antaganden om hennes utseende och dragit slutsatser som var felaktiga. Han skrev att kvinnan fått recept på läkemedel och att hon kommer att följas upp och få en ny tid via telefon. Kvinnan berättar att det inte fanns något läkemedel för uthämtning på apoteket och att läkaren fortfarande inte hört av sig. Hon uppger även att mottagningen inledningsvis slarvat bort hennes remiss.

Åtgärd: Ett yttrande har inhämtats från specialistläkare och chefsöverläkare. De beklagar det inträffade och ber om ursäkt för läkarens beteende och föreslår att anmälaren blir kallad till mottagningen för att genomgå en basutredning. Kvinnan har via telefon med chefläkaren fått information om att läkaren var en så kallad hyrläkare och är inte kvar på kliniken. Kvinnan hade önskat att man i yttrandet hade kommenterat de felaktigheter som läkaren gjort och inte bara i allmänna ordalag beklagat det inträffade. Då kvinnan önskar att läkaren granskas överförs ärendet till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1409-04118-49 **Fel information om kostnad**

En kvinna ringer gällande sin mor som kommer från Iran. Hon blev akut sjuk när hon var i Sverige och fick vård på ett akutsjukhus. De blev informerade om att de inte skulle behöva betala för privat vård. Nu i efterhand har de fått en faktura på 140 000 kr.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från överläkare på akutsjukhuset. Av yttrandet framgår att anmälaren saknade försäkring för akut sjukvård men blev inte informerad om att hon skulle bli fakturerad för ingreppet. Efter genomgång konstaterar man att ingreppet inte var av akut karaktär och därför har kliniken bestämt att man anmälaren inte ska faktureras för öppenvårdstillfället. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som inte avhört varför ärendet avslutas.

V1409-04121-34 **Får ej utredning**

En kvinna har synpunkter på att dotter inte får en neuropsykiatrisk utredning inom vårdgarantin och att hon hänvisas till olika vårdgivare. Kvinnan undrar vem som bevakar att vårdgarantin följs.

Åtgärd: I ett brev från en verksamhetschef, enhetschef och psykolog vid barn- och ungdomspsykiatri (BUP) svarar de att en lokal remissgrupp som består av BUP och en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) ska fördela remisserna utifrån den sjukdomsbild som framgår i remissen. I detta ärende hade man bestämt att utredning skulle ske vid en BUMM-mottagning. Man konstaterar vidare att väntetiden blivit alltför lång då underlaget i remissen inte var tillräckligt för att bedöma utredningsbehovet. Hade riktlinjerna följts skulle remissen inte tagits emot

vid BUP utan remitterats till remittenten och dessutom hade man inte kommunicerat planeringen med föräldern. För att undvika att den totala väntetiden blivit så lång som den blev behöver den lokala remissgruppen se över sina rutiner. Den lokala BUP-mottagningens interna regler har setts över. De beklagar de konsekvenser den långa handläggningstiden inneburit och hoppas att en sådan situation hädanefter inte ska behöva drabba någon annan patient. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

V1409-04181-49

Svårt att komma i kontakt med läkare

Anmälaren beskriver hur svårt det är att komma i kontakt med sin läkare vid specialistmottagning. Anmälaren vill bland annat diskutera prover som ingår i undersökningen av eventuell cancersjukdom. Anmälaren vill veta vilka rutiner vårdgivaren har gällande kontakter med patienter.

Åtgärd: Av yttrande från berörd sektionschef framgår att det varit svårt för läkare och anmälare att komma i kontakt med varandra, både på utsatt tid med även utanför avsatt telefontid, att det finns rutiner för hur provsvar förmedlas, att vårdgivaren kan informera per telefon eller brev, allt efter överenskommelse mellan patient och läkare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och anser att hans frågor inte besvarats i sin helhet. Ärendet avslutas.

V1409-04207-34

Tillgänglighet i telefon

En man har synpunkter på telefontillgängligheten vid en psykiatrisk mottagning. Rösten i luren uppgav under en timmas tid att mannen var nummer ett men han kom aldrig fram.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från enhetschef och chefssjuksköterska framgår att vid det tillfälle som mannen syftar på fungerade inte telefonin och patienter kom inte fram till enheten, vilket de anser vara högst beklagligt. Man gjorde en avvikelse och man väntar på besked om vilka förbättringsåtgärder de ansvariga för telefonin ska vidta för att det inte ska hända igen. De är tacksamma för att mannen anmält händelsen och samtidigt uppriktigt ledsna för det besvär det har orsakat. Förhoppningen är att det inte ska hända igen. Det har senare visat sig att patienten inte längre tillhörde enheten men han har blivit kontaktad och fått information om vart han ska vända sig. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

V1409-04216-34

Vårdgaranti

En anhörig har synpunkter på att dotter inte får en neuropsykiatrisk utredning inom vårdgarantin. Barn- och ungdomspsykiatri fick en remiss i slutet av januari 2014 och i början på juni skickade barn- och ungdomsmedicinsk mottagning remissen vidare till en privat vårdgivare. Dottern har gjort en del tester inom ett forskningsprojekt och modern undrar om man inte kan ta del av dessa uppgifter för att förkorta utredningen.

Åtgärd: I ett yttrande från sektionschef samt läkare vid ett barnsjukhus beklagar de att väntetiden blivit lång. På grund av svårigheterna att bemanna barn- och ungdomsmedicinska mottagningar (BUMM) så prioriteras remisser för barn med

behov av barnspecialistkompetens vilket Hälso- och sjukvårdsförvaltningen är informerad om. I detta ärende har därför vårdgivaren vidarebefordrat ärendet till ett av de privata "vårdgarantibolagen". Enligt sektionschef är inte en enskilda data som är framtagen i en forskningsstudie tillgänglig för offentlig sjukvård enligt den sekretess och etiska principer som gäller vid forskning. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

V1409-04217-34

Vårdgaranti

En anhörig har synpunkter på att dotter inte får en neuropsykiatrisk utredning enligt vårdgarantin. Dottern som blivit remitterad till en extern vårdgivare tar inte hänsyn till när den första remissen skrevs utan de tar remisserna i den ordning som de inkommer. De kan inte heller bevilja förtur. Dotter kommer att få vänta nästan ett år från att den första remissen skickades in till barn- och ungdomspsykiatrin.

Åtgärd: I ett yttrande från verksamhetschef, psykolog samt sjuksköterska har de skrivit att Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har informerat vårdgivaren att de inte kommer att göra en ny upphandling för att hålla vårdgarantin i Stockholm. Beslutet har lett till en ökning av remisser inför att avtalet löper ut samtidigt som de haft svårare att rekrytera och behålla personal. Vårdgivaren tillämpar vårdprioritering och i detta ärende har man inte haft tillgång till information som skulle föranleda en sådan åtgärd. Man beklagar att dotter och familj fått vänta länge på de individuella utredningstiderna. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

V1409-04230-63

Bristande uppföljning av behandling

En man hade besvär med halsbränna, efter genomgången undersökning får mannen information om att han ska komma på återbesök efter ett år men att hans husläkare måste skriva remiss för det. Mannen har väntat i sex månader att han ska remitteras för återbesöket, mannen har inte fått någon remiss ännu trots flera påstötningar.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att mottagningen har haft motstridiga uppgifter om när den uppföljande undersökningen ska genomföras. Att man inte utfärdar remisser för undersökningar ett till två år innan undersökningen genomförs utan att patienten uppmanas att boka ett återbesök för undersökning och utfärdande av ny remiss. Ett genmäle inkommer och av det framgår följande: anmälaren undrar hur han ska veta när han ska boka återbesök då det förekommer motstridiga uppgifter om när besöket ska ske och att varför har man inte informerat patienten om hur han ska göra för att få remissen när han vid upprepade tillfällen haft telefonkontakt angående den. Anmälaren anser också att det är slöseri med resurser om man måste boka återbesök för att få en remiss för en uppföljande undersökning. Ett kompletterande yttrande begärdes och av det framgår det att det remissförfarande är organiserat utifrån att allmänläkaren är ansvarig för remissens medicinska ändamålsenlighet och för den medicinska uppföljningen vilket gör att ett återbesök är nödvändigt. En kopia av yttrandet sändes till anmälaren. Ytterligare ett genmäle inkom som anmälaren önskar ska bifogas avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

V1409-04231-63 **Bristande undersökning**

En man sökte vård för akuta bröstsmärtor. Mannens besvär avfärdades och han fick besked om att det var en luftvägsinfektion. Mannen sökte vård vid upprepade tillfällen och så småningom blev han remitterad till att genomgå en ultraljudsundersökning. Undersökningen visade att mannen hade ett bräck på kroppspulsådern som behövde opereras akut.

Åtgärd: Yttranden begärdes från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att man beklagar att det dröjde innan anmälares tillstånd men man säger också att det är en ovanlig diagnos hos en ung man och lätt missas när de klassiska symtomen inte finns. Vid besöket fanns inte heller några kända bakomliggande orsaker till hans tillstånd. Man har tagit till sig av de synpunkter som framförts och utbildat personalen på mottagningen om olika typer av aneurysm (artärbräck). Anmälares inkom med ett genmäle efter att ha tagit del av yttrandet och ett kompletterande yttrande begärdes. Av detta framgår det att även om aneurysmet upptäckts på mottagningen hade omhändertagandet blivit det samma. Anmälares blev hänvisad till vårdcentralen vid fortsatta besvär och vidare utredning. En kopia av det kompletterande yttrandet sändes till anmälares som inte inkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.

V1409-04234-52 **Felaktig diagnos och behandling**

En god vän till en man anser att vården ställt fel diagnos och gett felaktig behandling till hans vän som avled kort tid efter insjuknande. Den gode vännen som själv är läkare hade remitterat mannen till ett sjukhus då misstanke fanns om blodpropp i benet.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkaren, verksamhetschef samt berörda läkare. Av detta framgår att patienten inte drabbats av en blodpropp utan att hans död berodde på en hjärtinfarkt. Något fel i vården har inte gjorts och man har således även avstått från att göra en Lex Maria. Anmälares har hörts av och har inget mer att tillägga. Ärendet avslutas.

V1409-04239-44 **Bristande bemötande**

En kvinna sökte akutsjukhus för magsmärtor och fick besked om en kronisk tarmsjukdom. Då hon tvingades avboka en undersökning blev hon illa bemött.

Åtgärd: Yttrande gavs av chefläkare samt biträdande verksamhetschef. Verksamhetschefen redogjorde utifrån journalhandlingarna för patientensbesöket avseende buksmärtor. Undersökningen föranledde inläggning på kvinnokliniken och antibiotikabehandling vilket förbättrade situationen. Verksamhetschefen kunde inte hitta några hållpunkter i journalen på den diagnos patienten sade sig ha och en ny remiss för vidare undersökning skrevs. Man beklagade också det dåliga bemötande som patienten hade fått. Yttrandet har kommunicerats med anmälares som därefter inte avhört varför ärendet avslutas.

V1409-04249-34

Brister i information och remisshantering

En kvinna framför att hon blivit remitterad från barn- och ungdomspsykiatri till vuxenpsykiatri. Då hon inte fått någon kallelse eller information om vart remissen skickats tog hon kontakt med den mottagning hon trodde var remissinstans. Hon fick då information att remissvar skickats för över en månad sedan. Vid kontakt med remitterande mottagning lovade personal att kolla upp det hela. Anmälaren ifrågasätter handläggningen.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från chefföverläkare, patientansvarig läkare samt sjuksköterska vid barn- och ungdomspsykiatriska kliniken. I samband med att kvinnan fyllde 18 år skickades en remiss till en specialistmottagning inom vuxenpsykiatri som returnerades då det krävdes en specifik remiss som läkaren inte fått information om. På grund av problem med rapportering i samband med sommaruppehåll och byte av placering för läkare under utbildning tog ingen hand om den återsända remissen. När felet upptäcktes skickades en ny remiss. De beklagar det inträffade och uppger att man har gjort en avvikelse som medfört att rutiner för övervakning av remisser har ändrats. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

V1409-04254-57

Bristande bemötande och respekt

En kvinna behövde förnya sin peruk, men väntade i flera månader på att få en besökstid. Kvinnans nuvarande peruk är mycket sliten och trots flera brev och telefonsamtal blev hon inte kallad till möte. Då hon påtalade den långa väntetiden till personal i affären blev hon ovänligt bemött.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschef som beklagade att kvinnan fått vänta orimligt länge på sitt hår och att hon inte blivit vänligt bemött vid besöken i affären. Det har varit problem med leveranser av hår vilket orsakat den långa väntetiden. Kvinnan har nu fått en ny kontaktperson i affären, har fått hår både för 2013 och 2014 och utöver det ekonomisk kompensation. Hon är nöjd och önskar avsluta ärendet.

V1409-04257-63

Komplikationer till strålbehandling

En kvinna framförde synpunkter på smärtande komplikationer till strålbehandling.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår att man kontrollräknat de stråldoser patienten fått och att man funnit att de följde verksamhetens strålbehandlingsprotokoll. Man bekräftar att patienten reagerade ovanligt kraftigt på behandlingen och i efterhand frågar man sig om man eventuellt borde frångått praxis och ta hänsyn till patientens ålder och svar på behandlingen för att begränsa omfattningen av biverkningarna. Dock säger man att det är osäkert om man hade uppnått det goda resultat man nu gjorde. Avslutningsvis uttrycker man förståelse för patientens besvär med biverkningarna. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

V1409-04261-34

Kommunikation med vårdpersonal

En man besökte en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och fick träffa två personer. Den ena personen hade mannen sagt ifrån att han inte ville ha som behandlare. Det blev en konstig situation i väntrummet och mannen är mycket besviken över det som hände. Han har försökt få kontakt med verksamhetschefen vid ett flertal tillfällen, men numret har inte varit tillgängligt. Mannen undrar även hur mottagningen arbetar med att implementera landstingets hbtq-policy.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från enhetschef, medicinskt ansvarig läkare och psykolog beklagar man det inträffade och uppger att det på grund av ett administrativt misstag blev en felbokning med den behandlare som mannen inte önskade träffa. Han fick senare en ny tid till den psykolog som han önskade få komma till. När det gäller implementeringen av hbtq-policyn kommer vårdgivaren att bland annat diskutera detta på arbetsplatsmöten och man kommer att ha en föreläsning för att öka kompetensen bland personalen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1409-04285-59

Bristande undersökningar gav komplikationer

En kvinna är kritisk till en barnmorskas hantering av upplysningar och avfärdande av vidare undersökning. Kvinnan framför också att det inneburit att rutiner inte följdes. Detta ledde till en situation kvinnan aktivt försökt att undvika. Vidare ledde situationen till komplikationer och lidande för kvinnan och barnet som hade kunnat undvikas.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som tackar för brevet och beklagar lidandet och det inträffade. Vidare att barnmorskan framfört att hon brukar lyssna på oro, men inte uppfattat det eller varit tveksam till fosterläget, hade hon varit det skulle åtgärder vidtagits. Även hon beklagar situationen. Slutligen anges att all personal kommer att påminnas om vikten av att vara uppmärksamma på patientens upplevelser och att vidta korrekta åtgärder. Anmälaren har tagit del av yttrandet och uppfattar svaret kort och överslättande samt att hon funderar på att ta kontakt med verksamhetschefen. Hon återkommer dock inte i ärendet varför det avslutas.

V1409-04318-34

Vill byta behandlare

En kvinna har inte förtroende för sin behandlare vid en psykiatrisk enhet och önskar byta. Hon har ringt till enhetschef och bett om att få bli uppringd men denne har inte ringt tillbaka utan istället har behandlaren kontaktat kvinna, vilket hon inte tyckte om.

Åtgärd: I begärda yttranden från enhetschef ursäktar sig denne för sin grava försumlighet att inte ha kontaktat kvinnan angående hennes vårdkontakt. I ett telefonsamtal med kvinnan har enhetschef kommit överens om att remiss ska skickas till annan vårdgivare och om de inte tar emot kommer remiss att skickas till annan mottagning inom kliniken. Kvinnan har återkommit till förvaltningen och informerat om att hon är nöjd med svaret från enhetschef och har fått erbjudande om en besökstid hos läkare vid annan psykiatrisk klinik. Ärendet avslutas.

V1409-04346-52

Komplikationer efter ingrepp

En kvinna har genomgått en överviktsoperation. I efterförloppet har hon drabbats av tarmvred som krävde operation vid tre tillfällen. Kvinnan är medveten om att detta skulle kunna hända men inte tre gånger. Hon är orolig för att det händer igen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsläkare, verksamhetschef och överläkare. Av detta framgår att man beklagar att anmälaren råkat ut för komplikationer vid upprepade tillfällen och att detta är en känd komplikation. Någon vedertagen teknik som skulle förhindra de komplikationer som anmälaren råkat ut för finns inte i dagsläge. Anmälaren har inte hörts av efter att hon mottagit svaret från vården. Ärendet avslutas.

V1409-04353-34

Sekretess

En kvinna blev lovad att bli uppringd av sjuksköterska på beroendemottagning. Kvinnan uppsökte mottagningen då ingen kontaktade henne. Hon anser att sjuksköterskan bröt mot sekretessen när denne framför andra patienter som satt i väntrummet samtalande om kvinnans problematik.

Åtgärd: Ett yttrande har inhämtats från verksamhetschef samt sjuksköterska på beroendemottagning. Sjuksköterskan uppger att hon inte talade med patienten i väntrummet och verksamhetschef bedömer därför att gällande myndighetsföreskrifter och klinikens lokala instruktioner har följts. Kvinna har därefter i telefonkontakt med förvaltningen vidhållit att sjuksköterskan rörde sekretessen ute i väntrummet då diskussionen i väntrummet medförde att en annan patient som lyssnat på samtalet erbjöd henne att köpa medicin "svart". Kvinnan önskar att vårdgivaren framöver tänker på patienters integritet och att följa sekretesslagstiftningen. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren.

V1409-04384-49

Brister i hantering av remiss och kommunikation

Anmälaren, som led av cancersjukdom, påtalade brister i hanteringen av remiss och kommunikation. Läkaren bedömde att det fanns behov av second opinion. Det visade sig senare att remissen rörande second opinion inte skickades till den vårdgivare som skulle genomföra second opinion. Nu är denna second opinion genomförd. Anmälaren har muntligen blivit informerad om bedömningen, inte skriftligen som han önskade.

Åtgärd: Yttrande av berörd läkare och verksamhetschef beklagar remissförfarandet och att anmälaren inte hann ta del av second opinion i skriftlig form, då han avled av sin sjukdom innan svaret kunde skickas till honom. Muntligen fick han ta del av second opinion, att han inte fick skriftligt svar påverkade inte förloppet. Ärendet avslutas.

V1409-04387-52

Missad diagnos

En kvinna anser att hon inte blev ordentligt utredd av sin husläkare. Det har senare visat sig att kvinnan lider av en sjukdom som förstör muskler och leder.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av berörd läkare. Denne redogör för vilka utredningar som genomförts och att kvinnan inte önskade någon sjukskrivning. Anmälaren är inte nöjd med svaret och har inkommit med ett genmäle som bifogas till avslutsskrivelsen för kännedom. Ärendet avslutas.

V1409-04388-44

Lång väntetid

En hustru kontaktar med fullmakt för sin man som har en funktionshindrande sjukdom. Mannen har en sond i magen för sondmatning direkt i magsäcken. Inför en helg hade det blivit ett stopp i sonden och mannen fördes till sjukhus för byte. Över helgen fanns det ingen läkare som kunde genomföra ett sondbyte och mannen fick vänta i 11 timmar på akuten innan en sängplats fanns tillgänglig på en avdelning. Först efter påpekande från anhörig gavs näring i dropp till mannen. Byte av sond skedde på måndagen.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Denne instämde helt i anmälares synpunkter: patienten skulle ha fått komma till en avdelning tidigare, patienten borde fått näring och vätska redan under den långa väntan på akuten och sedan fortsatt näring på vårdavdelningen. Detta skulle framföras till berörd personal. Verksamhetschefen beklagade att vården inte skött detta på ett bättre sätt. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som därefter inte avhört varför ärendet avslutas.

V1409-04409-63

Brist på information

En kvinna som har behandlats för cancer anser att vårdgivaren behöver bli bättre på att ge information som till exempel vad som ska hända under vårdtiden, hur uppföljning ska gå till och vem man ska träffa vid nästa besökstillfälle. Hon efterfrågar mer skriftlig information.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att man håller med anmälares om att det är vårdgivarens uppgift att informera om vården, man beklagar att så inte varit. Vidare strävar man efter att patienten ska träffa samma läkare oavsett var i behandlingen man befinner sig. Avslutningsvis framför man att uppföljningsrutinerna uppdaterats i enlighet med de nationella riktlinjerna. En kopia av yttrande skickades till anmälares som där efter inte hörts av. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1409-04432-63

Bristande undersökning missar tumör

En kvinna sökte vård akut för mag- och tarmbesvär. Först trodde kvinnan att det kunde vara relaterat till en utlandsvistelse men då besvären inte försvann efter läkemedelsbehandling sökte hon vård igen. Kvinnan var i kontakt med både

husläkare och akutmottagningen. Efter flera besök hos olika vårdgivare konstaterades att hon hade en tumör i tarmen och opererades akut. Kvinnan framför att om man undersökt henne bättre med ultraljud och röntgen vid det första besöket på akuten hade hon besparats mycket lidande.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att anmälaren sökt vård vid upprepade tillfällen inom loppet av två veckor både på akutmottagningen men också gått på planerade besök på vårdcentralen. Det sista besöket på akutmottagningen resulterade i att anmälaren lades in på en vårdavdelning och med undersökningar fann man en tumör som ledde till akut operation. Man bedömer att den tid som gått mellan det första besöket på akutmottagningen och då tumören hittades inte har haft någon negativ effekt på det fortsatta förloppet. En kopia av yttrande skickades till anmälaren. Anmälaren önskar att ärendet avslutas i befintligt skick. Ärendet avslutas.

V1409-04448-63

Lång väntan på operation, bristande ansvar

En man har framfört kritik mot att han bollats mellan olika vårdgivare och att han har fått vänta drygt ett år innan har blivit opererad för sina gall-besvär.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att man bedömt att patienten inte var lämplig att opereras med de operationstekniker som fanns tillgängliga vid tiden då anmälaren var patient där. Utifrån detta hade man remitterat patienten vidare till en annan vårdgivare som bedömdes mer lämplig att genomföra operationen och efter det har man inte haft kontakt med patienten. En kopia av yttrandet sändes till anmälaren. Anmälaren har inte hörts av efter det och ärendet avslutas.

V1409-04449-63

Bristande vårdansvar

En man framförde synpunkter på att han bollats mellan olika vårdgivare utan att någon tagit ansvar för hans vårdbehov. Mannen har fått vänta i mer än ett år på sin operation.

Åtgärd: Yttrande begärdes från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att man bedömt att patienten inte uppfyllde kriterierna för att bli opererad inom ramen för deras verksamhet. Patienten remitterades vidare till en annan vårdgivare. En kopia av yttrande skickades till anmälaren. Anmälaren har inte hörts av efter det och ärendet avslutas.

V1409-04485-34

Utredning och behandling

En kvinna har synpunkter på att hon inte får göra en neuropsykiatrisk utredning eller får den behandling som hon anser sig behöva. Hon bollas mellan olika psykiatriska mottagningar och primärvården.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från enhetschef samt medicinskt ansvarig läkare skriver de att kvinnan haft en flerårig kontakt med den psykiatriska mottagningen. Hon har haft möjlighet till en långvarig samtalskontakt och psykoterapi samt läkaruppföljning. Upprepade bedömningar under de senaste åren har inte kunnat bevisa svårigheter från barndomen som skulle stödja en misstanke om ett

neuropsykiatriskt funktionshinder. Man har bedömt att ytterligare insatser från psykiatri skulle riskera att leda till försämring avseende kvinnans osjälvständighet. Kvinnan har i ett brev som hon önskar ska bifogas en avslutskrivelse framfört att hon står fast vid sin önskan om en utredning och att hon mått bättre när hon haft kontakt med psykiatri. Ärendet avslutas.

V1409-04486-34

Önskade en förnyad medicinsk bedömning

En kvinna önskade en förnyad medicinsk bedömning men läkaren hade hennes tidigare journaler framför sig, vilket medförde att han utgick från tidigare bedömningar och hänvisade henne vidare till primärvården.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från verksamhetschef vid psykiatrisk klinik skriver denne att kliniken har fått riktlinjer från hälso- och sjukvårdsförvaltningen som innebär att de ska göra prioriteringar gällande olika patienters svårighetsgrad och därför har patientansvarige läkaren bedömt att kvinnan bäst får hjälp av första linjens psykiatri. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1409-04544-63

Nekas vård

En kvinna med en komplex sjukdomssituation med hormonella rubbningar, autoimmuna sjukdomar och regelbundet återkommande migrän har nekats vård med hänvisning till att det inte finns någon hjälp för henne att få.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd verksamhet. Av yttrandet framgår det att man vid två olika tillfällen bedömt inkomna journalhandlingar från anmälaren och att man vid båda tillfällena konstaterat att hon inte lider av en endokrinologisk sjukdom. Däremot har patienten en sjukdom som kan kräva behandling men det bör bedömas av en specialist i gynekologi. En kopia av yttrandet sändes till anmälaren som därefter inte hörts av. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1409-04566-62

Komplikationer efter bukoperationer

En man som genomgått två bukoperationer har drabbats av komplikationer i form av smärta och besvär och tycker inte att han har fått någon hjälp med detta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefläkaren vid sjukhuset, som framför att det inte gått att hitta någon medicinsk förklaring eller något bot för patientens besvär. Mannen uppmanas ta kontakt med sin husläkare för en bedömning av besvären. Anmälaren har därefter framfört att han önskar ekonomisk ersättning, varför han hänvisats till patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

V1409-04585-63

Bristande utredning, ej lyssnad på

En man med akuta andningsbesvär och starkt obehag i bröstet fick besked att det var en luftvägsinfektion utan närmare undersökning. Mannen uppsökte vårdcentralen vid ytterligare ett tillfälle för samma besvär men skickades hem med lugnande besked samt remiss för vidare utredning. En tid senare ställdes diagnos på

aortaaneurysm (pulsåderbräck) och bristande funktion i hjärtats klaffar och mannen opererades akut. Mannen framför synpunkter på att han inte blev undersökt ordentligt tidigare och att detta fördröjde hans diagnos och behandling. Mannen upplever att vården utsatt honom för en onödig risk i och med den sena diagnosen.

Åtgärd: Ett yttrande begärdes från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att man tycker att omhändertagande av anmälaren varit gott. Däremot frågar man sig hur aneurysmet inte upptäcktes vid röntgenundersökningen av röntgenpersonalen, den remitterande läkaren hade inte möjlighet att ta del av bilderna själv. Man beklagar det inträffade men säger också att remissen för ekokardiografi som skickades från mottagningen hade stor betydelse för fastställande av diagnos även om det dröjde. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren som har tagit del av yttrandet. Anmälaren önskade att ärendet skulle avslutas i befintligt skick.

V1409-04587-58

Komplikationer, kränkande bemötande

En man framför att han fått komplikationer i form av blödning efter borttagande av en abscess. Han sökte vård på en akutmottagning och vid besöket kände han sig kränkt och diskriminerad på grund av sin hudfärg och tyckte att läkare och annan vårdpersonal var nonchalanta.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på akutkliniken på sjukhuset som djupt beklagar att patienten inte upplevde att bemötandet på akutmottagningen var respektfyllt och korrekt. Av yttrandet framgår att patienten först sökte vård på akutmottagningen och att bedömningen var att smärtan orsakades av hemorrojder, patienten fick behandling och återbesök bokades till 10 dagar senare. Efter återbesöket sökte patienten omedelbart vård på akutmottagningen på sjukhuset på grund av fortsatta och förvärrade smärtor. Vid undersökningen bedömer läkare att patienten fått en blodansamling under huden som behandlas kirurgiskt på plats. Patienten får gå hem efter detta och får instruktioner att återkomma vid behov, patienten återkommer till akutmottagningen samma kväll på grund blödning från såret. Det visar sig att blödningen kommer från ett mindre blodkärl i såret och detta åtgärdas med ett stygn. Patienten kunde efter detta återvända hem. Verksamhetschefen gör bedömningen att handläggningen av patientens sjukdom varit korrekt, och att bedömningen på akutmottagningen som innebar att patienten fick vänta på sin tur till förmån för andra sjukare patienter, med största sannolikhet var helt korrekt. Han beklagar de långa väntetiderna på akutmottagningen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att han accepterat svaret. Ärendet avslutas.

V1410-04698-28

Ofullständig behandling

En kvinna har synpunkter på en ofullständig tandbehandling.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från odontologiskt ansvarig och behandlande tandläkare. De redogör för begränsad akut tandbehandling som kvinnan fått. De anser även att en patient med denna sjukdomshistoria och särskilda omvårdnadsbehov kan få bäst omhändertagande av medicinsk tandvård, vilket har rekommenderats patienten. Patienter kan vända sig dit utan remiss. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inkommit med genmäle som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1410-04797-49

Lång tid att upprätta intyg, inga kvitton

Anmälan riktar sig mot läkare med privat mottagning. Anmälaren önskade intyg. Läkaren utlovade intyg och tog betalt utan att lämna kvitto, detta trots att anmälaren vid flera tillfällen påtalade att hon önskade kvitton från totalt fyra besök. Det krävdes ett flertal påstötningar från anmälarens och remitterande läkares sida för att få läkaren att skriva intyget. Det hade gått fyra månader då intyget upprättades.

Åtgärd: Yttrande gavs av privatläkaren. Av detta framgår att de första besöken handlade om att bedöma och ta hand om den aktuella knäskadan. I senare skede handlades ett invaliditetsintyg. Vid det senaste besöket skrev ett intyg med blyerts efter två dagar som gicks igenom med anmälaren. Anmälaren var nöjd med innehållet och läkaren skickade in detta till försäkringsbolaget. Efter flera månader uppdagades att intyget inte kommit fram. Anmälaren informerades per telefon och ett nytt intyg skickades till försäkringsbolaget. Anmälaren har också erhållit de efterfrågade kvittona.

Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som uppgivit att hon aldrig fått något kvitto och att berörd läkare önskade 800 kronor svart för intyget. Anmälaren har anmält detta till Skatteverket. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet.

V1410-04836-44

Bristande information

En man och hans hustru sökte båda primärvård på grund av kraftig luftvägsinfektion. De fick remiss till röntgenundersökning och läkaren skulle ringa hem till paret och meddela resultatet. Läkaren ringde inte och maken fick efter ytterligare några dygn med stigande feber uppsöka vården. När läkaren träffade på patienten i korridoren utbrast läkaren spontant att han glömt att han skulle ringa. Antibiotika sattes in försenat på grund av läkarens glömska.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Verksamhetschefen har grundat yttrandet på de journalanteckningar som finns då läkaren var inhyrd från ett bemanningsföretag och inte längre arbetar på mottagningen. Journalanteckningarna och anmälarens skrivelse styrker händelseförloppet och verksamhetschefen beklagar att antibiotikabehandlingen fördröjdes på det sätt som det gjordes. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte avhört varför ärendet avslutas.

V1410-04848-57

Synpunkter på innehåll i remissvar

En man remitterades till mottagningen från vårdcentralen på grund av smärta i knäna. Utan att ha träffat mannen skickas ett remissvar. Mannen har synpunkter på innehållet i remissvaret som innehåller flera rekommendationer, bland annat viktnedgång. Mannen vänder sig mot att rekommendera detta över huvud taget och inte minst eftersom någon undersökning inte är gjord. Mottagningen har svarat att svaret är standardiserat och generellt hållet. Mannen är inte nöjd med svaret och framför att han fortsatt har ont i sina knän och önskar få vård för det.

Åtgärd: Ett flertal yttranden inhämtades från biträdande överläkaren som djupt beklagade att mannen tagit illa vid sig av det standardiserade svar han fått. Detta brev sänds till inremitterande husläkare och brukar inte vidarebefordras direkt till patienten. Överläkaren förtydligade i sitt yttrande de skilda svar mannen fått på

magnetsröntgenundersökningen vilket enbart är en gradskillnad av artrossjukdomen som uttolkas av röntgenläkaren. Anmälaren är inte helt nöjd med svaret, men önskar avsluta ärendet på förvaltningen, bifogade synpunkter tas med i slutskrivelsen.

V1410-04857-30
Dödsförklarad i journal felaktigt

En kvinna uppsökte en närakut och fick där veta att hon stod som död i journalsystemet sedan över ett år. Hon önskade en förklaring över hur detta kunde hända. Vidare önskade hon skadestånd.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från chefläkaren i vilket händelsen beklagades. Vederbörande läkare hade av misstag registrerat ett avlidendatum i patientens journal. För att förhindra detta i framtiden har journalsystemet förändrats. Kvinnan skulle även få ett skadestånd på 10 000 kr. Anmälaren har tagit del av yttrandet och informerat om att skadeståndet utbetalats och ärendet kan avslutas.

V1410-04939-63
Försämrad smak

En kvinna genomgick en halsoperation, operationen påverkade hennes smakupplevelse.

Åtgärd: Ett yttrande begärdes från berörd vårdgivare. Av yttrande framgår en kort beskrivning av hjälpmedel som användes under operationen och man bekräftar att anmälaren har förlorat alla smakupplevelser och att hon remitterats för vidare utredning. En kopia av yttrandet har sänts till anmälaren som tackar för yttrandet. Anmälaren önskar att ärendet ska avslutas.

V1410-04943-44
Bristande bemötande och omvårdnad

Anhörig kontaktar för sin son. Sonen fördes till sjukhus med hög feber och stora svårigheter att klara sig själv. Anhöriga och sonen bemöttes oprofessionellt och personlig omvårdnad sköttes inte på ett korrekt sätt. Sonen saknade även en ring med stort värde efter förflyttningen till en annan klinik.

Åtgärd: Yttrande gavs av läkarchef samt chefsjuksköterska. Yttrandet visade att situationen runt patienten hade varit kaotisk men att detta inte försvarade ett dåligt bemötande av personalen. Den kritik som framfördes av anhöriga hade följts upp med berörd personal. Anhöriga meddelade per telefon att de inte var nöjda med yttrandet men att de inte trodde att fortsatt skriftväxling skulle tillföra ärendet något nytt i sak. De valde därför att avsluta ärendet.

V1410-04950-49
Synpunkter på omhändertagandet

Anmälaren riktar en rad synpunkter på omhändertagandet vid akutmottagningen i samband med fallolycka, bland annat på den långa väntetiden.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid ortopedkliniken som gått igenom anmälares journal. Anmälaren har haft ett flertal vårdtillfällen under

de senaste fem åren. Det har genomförts ett flertal röntgenundersökningar och anmälaren har genomgått operation av ena höften och fått en höfteldsprotos. Det finns heller inga uppgifter i journalen om att anmälaren skulle ha ramlat. Bedömningen är att anmälaren handlagts på ett adekvat sätt. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som önskar anmäla det inträffade till LÖF (Landstingens ömsesidiga försäkringsbolag). I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet.

V1410-04963-34 **Felaktigheter i ett intyg**

En man har synpunkter på att en psykolog vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning skrivit kränkande uppgifter om denne i ett intyg till rätten. Mannen anser att psykologens skrivelse som delgavs rätten i en pågående vårdnadstvist inte var etiskt försvarbart. Uppgifterna var enligt anmälaren inte underbyggda på ett seriöst sätt. Mannen är inte vårdnadshavare.

Åtgärd: Ett yttrande har inhämtats från verksamhetschef samt bitr. verksamhetschef vid en barn- och ungdomspsykiatrisk specialistenhet. Det var ett remissvar som personen tagit del av och som var ställt till socialtjänsten. Det förefaller vara ett missförstånd att vårdgivaren skulle ha skickat in detta till rätten, vilket de inte har gjort. Barnet har behandlats efter en remiss från socialtjänsten och man har konstaterat att det fanns fortsatta vårdbehov. Vårdgivaren anser att innehållet i svaret till socialtjänsten hade kunnat vara mindre detaljerat och de uttrycker en förståelse för att delar i remissvaret kan ha uppfattas som kränkande. Slutsatserna kring bedömning av symtom och fortsatta vårdbehov bedöms dock som korrekta. Mannen har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

V1410-04976-63 **Skickades hem och födde sedan barnet i taxin**

En kvinna skulle föda sitt tredje barn och kom till förlossningen där det konstaterades att födsloarbetet hade startat men barnmorskan bedömde att hon kunde åka hem och vänta ett tag till. Hon protesterade och sa att det har gått snabbt de två barn hon fött tidigare. Kvinnan kommer hem men hinner inte vara hemma länge innan hon märker att nu bör hon åka tillbaka till förlossningen igen. Kvinnan hinner inte fram och barnet föds i taxin. Synpunkter framförs på att hon blev hemskickad och att man inte lyssnade på hennes erfarenhet av att föda de två första barnen. Kvinnan undrar varför den barnmorska som hade hand om inte tog hjälp av en mer erfaren kollega.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet från områdeschefen framgår på vilka grunder man fattade beslut om att de blivande föräldrarna kunde åka hem och var i förlossningsarbetet anmälaren befann sig i samband med det första besöket på förlossningsavdelningen. Man säger också att i efterhand hade det varit bättre om paret fått stanna på avdelningen. Anmälaren och hennes partner är välkomna på uppföljande samtal om de så önskar. Patientansvarig barnmorska framför samma sak i sitt yttrande. Kopior av inkomna yttranden skickades till anmälaren som efter det inte hörts av. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1410-04988-63 **Bristande smärtlindring**

En kvinna genomgick en ortopedisk operation. Kvinnan försökte få komma på besök till klinikens mottagning vid flera tillfällen efter operationen på grund av smärta relaterad till den genomgånga operationen. Kvinnan nekades besök och hänvisades till andra vårdgivare för hjälp med sin smärta.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår följande att man konstaterar att anmälaren drabbats av besvär efter genomgången operation och att hon både fått hjälp av andra specialiteter inom aktuellt sjukhus men att hon också hänvisats till en öppenvårdsmottagning efter en tid. Vidare har hon ordinerats rehabiliterande träning vilken hon har gått på. Man har tagit anmälares missnöje på allvar och har sökt kontakt med henne med hjälp av en vårdutvecklare för att få mer information om vad sjukhuset kan göra för att förebygga att liknande situationer uppstår igen. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren, hon har efter det inte hörts av och ärendet avslutas i befintligt skick.

V1410-05020-59

Bristande tillgänglighet, bemötande och vård

En kvinna nekades besök då hon enligt instruktion från sjukhuset sökte hjälp för såromläggning efter en operation. Kvinnan ifrågasätter skälen till att inte ta emot henne, och sättet en sjuksköterska framförde det på. Hon kontaktade verksamhetschefen som blev upprörd men hänvisade till att anmäla till patientnämnden. Vid ytterligare ett tillfälle blev hon av samma sjuksköterska oprofessionellt bemött i både personligt och medicinskt hänseende.

Åtgärd: Yttranden har inkommit. Verksamhetschefen redogör för händelseförloppet inklusive omständigheter och framför avslutningsvis att inget märkligt förekommit, dock noteras och beklagas synpunkterna på bemötandet. Anmälaren rekapitulerar delar av sin skrivelse för kompletterande yttrande. Kompletterande yttranden inkommer. Berörd sjuksköterska redogör för situationen och beklagar att bemötandet upplevdes dåligt. Verksamhetschefen redogör för information i journalen och att samtal kan uppfattas olika samt beklagar anmälares upplevelse. Medicinskt ansvarig läkare framför att varje patients som inte känner vänligt bemött är ett misslyckande och att det regelbundet uppmärksammas vid möten. Ingen enskild medarbetare är berörd oftare än andra och han bedömer inte att problemet är stort eller strukturellt, dock tar de till sig av kritiken och gör allt för att det inte ska hända igen. Anmälaren har tagit del av yttrandena och är nöjd med att verksamheten tagit till sig och reflekterat över hur situationen kunnat hanteras annorlunda. Ärendet avslutas.

V1410-05023-49

Skadad vid undersökning

Anmälaren blev skadad vid undersökning och tvingades därför bli opererad.

Åtgärd: Av yttrande från berörd verksamhetschef framgår att det finns misstanke om att undersökningen orsakade skadeverkningar, men vidare av yttrandet framgår att det föreligger risk för denna typ av skada vid sådana undersökningar som anmälaren genomgick, att verksamhetschefen bedömer att anmälaren omhändertogs efter vetenskap och beprövad erfarenhet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och beslutat att låta annan myndighet utreda frågan. Ärendet avslutas.

V1410-05031-58
Felaktig bedömning av skada

En man framför synpunkter på att en läkare på en närakut gjort en felbedömning av allvarlighetsgraden av hans armskada. Detta har resulterat i en mer komplicerad operation, längre sjukskrivning samt risk för bestående men.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef och från medicinskt ansvarig läkare på närakuten. Av yttrandet framgår att patienten blivit felaktigt hänvisad till närakuten, från sjukhusets akutmottagning, då närakuten endast utreder de ortopediska fall som rör akuta frakturer. Den typ av skada som patienten visade sig lida av är svår att diagnosticera, och då närakutens uppdrag är begränsat innebär det att remittering till magnetkamera undersökning inte kan göras från närakuten. Då läkaren efter undersökning inte kunde säkerställa diagnos rekommenderade han patienten att söka vård på sin vårdcentral efter en vecka om besvären kvarstod. Det framgår även att patienten sökte vård hos läkare på vårdcentralen och blev remitterad till magnetkamera-undersökning men att han fick vänta drygt en månad på att få undersökningen genomförd. Medicinskt ansvarig läkare anser att detta inte var optimalt för patienten utan att man från vårdcentralens borde försökt få till en snabb undersökningstid eller hänvisat patienten skickat in patienten akut till sjukhuset. Läkaren hoppas att patienten nu är återställd från sina besvär. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet hört av och meddelat att han inte har något att tillägga. Ärendet avslutas.

V1410-05042-28
Dubbla journaler

En kvinna har fått ut kopior på två olika journaluppsättningar vid två olika tillfällen. Hon ifrågasätter hanteringen och undrar om det gjorts aktiva justeringar.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om att det är patientdatalagen (2008:355) som reglerar det som rör patientjournalens användning, hur personuppgifter och journalhandlingar ska föras och skyddas. Det är förbjudet att radera eller göra text oläslig i en journal. Den som antecknar i journalen får bara rätta felaktigheter genom att markera det felaktiga och föra in nya anteckningar. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas då anmälaren inte önskar inhämta yttrande.

V1410-05050-62
Felbedömning av skada

En kvinna har synpunkter på hur hennes fraktur bedömts och behandlats. Kvinnan har kvarstående besvär och en läkare kvinnan träffat har konstaterat att skadan borde ha opererats från början.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare och verksamhetschef vid mottagningen, som redogör för behandlingen av patienten och skriver att man inte kan se att något fel begåtts. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaren och har framfört att hon önskar att ärendet överförs till Inspektionen för vård och omsorg för en medicinsk utredning. Ärendet avslutas vid patientnämndens förvaltning och överförs till Inspektionen för vård och omsorg.

V1410-05052-34

Dokumentation av läkemedel

En mamma framför synpunkter på otydlig information om dotters läkemedelsandvändning vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Modern får även ringa och tjata flera gånger för att få ut medicin och hon ifrågasätts då hon uppger att läkaren höjt läkemedeldos utan att dokumentera i journal.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från verksamhetschef, psykiater och sjuksköterska beklagar man att modern inte känt sig lyssnad till och att det inte fungerat med receptförskrivningen till dottern. Frånträdelse från gällande ordination av läkemedel utgjorde en del av den orosanmälan som mottagningen var tvungen att göra till socialtjänsten. När det gäller ett annat läkemedel som dottern blev utan på grund av semesterperioden berodde det på föresenad administration vilket man beklagar. Detta har medfört att rutiner har ändrats. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

V1410-05054-62

Olämpligt bemötande från läkare

En man hör av sig angående sin son som träffat en läkare som betedde sig mycket olämpligt. Han ifrågasatte sonens skada och kom med ovidkommande påståenden och frågor om sonens fysiska utveckling. Läkaren har också tagit del av sonens journal från en annan mottagning utan medgivande.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen, som beklagar att patienten upplevde bemötandet som kränkande och menar att man på ett bättre sätt hade kunnat informera om undersökningens syfte. Synpunkterna har förmedlats till läkaren. Man nekar till att ett dataintrång skulle ha skett, då patienten och läkaren hade en vårdrelation och läkaren inhämtade relevanta uppgifter från en mottagning tillhörande samma vårdgivare, det vill säga inom samma spärrområde. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1410-05072-63

Bristande bemötande, felaktiga journaluppgifter

En kvinna ramlade och efter det konstaterade man att hon hade diskbräck. Kvinnan upplever att hennes besvär inte är dokumenterade i journalen på ett korrekt sätt utan att viktig information har utelämnats. Under samtalet framförs också synpunkter på att hon saknar en plan för behandling av hennes besvär och att alla insatser är kortsiktiga och inte löser hennes situation med invaliditet orsakad av diskbräcket och kronisk smärta. I samband med ett vårdtillfälle upplevde patienten att hon struntades i och kunde vänta upp till 45 minuter innan hon fick hjälp av personalen.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att man talat med personer ansvariga för vårdavdelningen och framfört anmälarens synpunkter. Vid tidpunkten för anmälarens vistelse på vårdavdelningen var överbelastning på avdelningen. Avslutningsvis beklagar man den negativa upplevelsen. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren som efter det inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1410-05131-63
Överdriven vätskerestriktion

En kvinna behandlades med dialys på grund av sviktande njurfunktion. När kvinnan bytte dialysmottagningen fick hon ny information om hur hon skulle ta hand om sig. Kvinnan ställer sig frågande till att uppgifterna och informationen om egenvård är så vitt skilda.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att anmälaren varit patient för en tid vid mottagningen anmälan berör. Att behandlingen vid mottagningen har skett utan anmärkning och enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framfört önskemål om att ärendet överlämnas till Inspektionen för vård och omsorg för vidare utredning. Ärendet ska avslutas.

V1410-05132-62
Fick diskbråck efter operation

En kvinna genomgick en ögonoperation under narkos och vaknade upp med kraftiga smärtor i ryggen och svårigheter att gå. Hon har fått veta att hon drabbats av diskbråck och misstänker att hon blivit lagd på ett olämpligt sätt under operationen. Besvären kvarstår ännu, flera månader efter operationen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från en läkare vid sjukhuset, som skriver att svåra ryggsmärtor efter kortare narkos är mycket ovanligt och att han inte kan bedöma om en felaktig placering av patienten under narkos kan orsaka diskbråck. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret, då hon anser att det står klart att hennes besvär uppkom som en direkt följd av operationen. Synpunkterna framförs till sjukhuset. Ärendet avslutas.

V1410-05161-59
Dåligt bemötande

I anmälan framförs att en man har blivit dåligt bemött vid mottagningen. Mannen upplever också att personalen är osäker på vad eller hur de ska göra och situationen skapar oro hos honom.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen och samordnande distriktssköterska. De ser händelsen som mycket olycklig för patienten som tidigare träffat samma personer i flera år. Vidare att det är viktigt för dem med en bra kommunikation med ömsesidigt förtroende. De ska göra sitt yttersta för att patienten ska slippa känna oro. Behandlingen gavs enligt riktlinjer. Avslutningsvis framför de att de är angelägna att patienten och anhöriga ska bemötas med respekt och lyhördhet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför inget ytterligare. Ärendet avslutas.

V1410-05181-63
Bristande bemötande

En man var remitterad till träning med sjukgymnast av sin husläkare. Vid ett besök hos sjukgymnasten blev han informerad om att han inte var välkommen längre då det påstods att han uppträtt hotfullt samt att den träning han behövde kunde ha få på ett gym eller liknande. Mannen framförde synpunkter på att han var orättvist beskylld och att han aldrig träffat personen som påstod att han var hotfull.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att anmälaren har varit patient på mottagningen och har fått 26 behandlingstillfällen under ett år. Vid upprepade tillfällen har han blivit informerad om att när man bedöms klara sin behandling själv är det meningen att man ska träna på egen hand vilket anmälaren inte har samtyckt till utan insisterat på mer träning hos dem. Anmälaren har också fått information om andra mottagningar samt blivit informerad om hans förmåga att träna själv bedömts vara tillräckligt god för att inte behöva deras hjälp längre. Det framgår också att anmälarens beteende på mottagningen har orsakat obehagliga situationer för personalen och andra medpatienter. En kopia av yttrandet har skickats till anmälaren. Anmälaren är inte nöjd med yttrandet, då inget genmäle har inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.

V1410-05184-62 **Felbehandlad på vårdcentral**

En kvinna sökte vård för hudproblem på en vårdcentral. Läkaren påbörjade en behandling, men kvinnan blev meddelad att man inte förrän om ett år skulle veta om behandlingen skulle ge effekt. Kvinnan krävde efter några månader en remiss till en hudläkare, som konstaterade en annan diagnos än den man hade förmodat att det var på vårdcentralen. Kvinnan är besviken på att hon inte remitterades till en specialist tidigare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen, som menar att bedömningen och handläggningen av besvären gjorts på ett rimligt sätt, men att man med facit i hand hade kunnat remittera kvinnan till en specialist redan vid första besöket. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1410-05198-63 **Bristande kommunikation, missad diagnos**

En kvinna besökte akutmottagningen på grund av akut smärta i magen. Kvinnan berättade att hon hade kramp och ont högt upp i magen men läkaren undersökte långt ner på magen, hon blev hemskickad med besked om att söka vårdcentral för glutenintolerans. Nästa dag var kvinnans tillstånd ytterligare försämrat med svåra akuta smärtor och ambulans tillkallades. På sjukhuset konstaterades urinvägsinfektion i njurarna. Synpunkter framförs på att man inte lyssnades på hennes berättelse om sitt tillstånd, att utredning inte gjordes och att det står fel i journalen. Vid det första besöket framförde hon att hon inte kräkts men av journalen framgår det att hon kräkts i en månad.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte inkommit med skriftlig anmälan.

V1410-05234-44 **Fel i dialog med vården**

En kvinna skriver då hon önskar mer specialiserad kontakt med personerna som har hand om henne på den öppenvårdsmottagning hon besöker. Kvinnan tycker inte hon får gehör för sina önskemål i tillräcklig omfattning och att personalen negligerar det hon framför.

Åtgärd: Yttrande gavs av ansvarig sjuksköterska. Av yttrandet framkommer att anmälaren haft kontakt med sjuksköterskan och samordnaren ungefär med två veckors mellanrum under hösten. Då byten förekommer så försöker man ordna så att det är känd personal som möter anmälaren. Det hade varit svårt att ordna ett möte med kort varsel enligt anmälares önskning där både läkare och sjuksköterska kunde närvara då det var svårt att hitta en samstämmig tid. Svaret har översänts till anmälaren som per telefon meddelat att hon inte är nöjd med svaret och ifrågasätter varför läkaren inte kunde göra sig fri och komma direkt. Hon därefter inte avhört varför ärendet avslutas.

V1410-05300-49

Nekas akut läkarkontakt trots hjärtinfarkt

Anmälaren hade sedan tid etablerad kontakt med hjärtspecialist och fått rådet att omedelbart söka kontakt med vårdcentral om det skulle uppstå smärtor i bröstet. Anmälaren kom att känna av smärtor och sökte sig till vårdcentralen. Där blev han ombedd att sitta ner i väntrummet. Tiden gick. Patienter med inbokade läkartider gick in till läkarna men mannen med smärtor i bröstet blev kvar i väntrummet. Han ombads senare att ringa sjuksköterska vid vårdcentralen, vilket mannen gjorde. Hon uppmanade mannen att ringa ambulans. Vid sjukhuset opererades mannen för hjärtinfarkt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen på vårdcentralen som beklagar och ber om ursäkt att anmälaren inte fick en akut läkartid med de symtom som han hade. Vårdcentralen har sett över sina rutiner samt gjort nödvändiga ändringar som gör att detta aldrig kommer att upprepas igen. De ändrade rutinerna har man både skriftligen och muntligen framfört till all personal på vårdcentralen. Yttrande har översänts till anmälaren som därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

V1410-05301-49

Bristande undersökning och komplikationer

Anmälaren ramlade och bröt nyckelbenet. Han sökte sig till akutmottagningen vid sjukhuset. Där genomfördes en bristande undersökning, en röntgenundersökning genomfördes inte. Han besökte sjukhuset på nytt. Läkaren bedömde att mannen skulle opereras. Det uppstod komplikationer efter operationen. Anmälaren bedöms vara i behov av ny operation.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid akutmottagningen som redogjort för behandlingen och handläggningen av anmälares nyckelbensfraktur. Av yttrandet framgår bland annat att ortoped konsulterades vid akutbesöket och att den fortsatta handläggningen följde sjukhusets vårdprogram vid nyckelbensfrakturer. Anmälaren fick ett återbesök efter 10-12 dagar med uppföljande röntgenundersökning. Han återkom dock redan efter sex dagar och sattes upp för operation. Yttrande har kommunicerats med anmälaren som inkommit med kompletterande synpunkter som delgetts sjukhuset. Av svar på genmälen framgår att de komplikationer som uppstod efter operationen är under utredning samt att man förtydligat de kallelserutiner som är aktuella. Efter det att kompletterande yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutas.

V1411-05317-28

Avgift

En man blev remitterad till tandvården för utredning av pågående bältros i ansiktet med smärtpåverkan i käken. Mannen fick betala fullt pris för undersökningen, men enligt läkaren skulle det ingå i tandvård med öppenvårdsavgift. Mannen var fortfarande inlagd på sjukhus då utredningen utfördes av tandvården.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Vd och klinikchef. Det framkommer att mannen besökt mottagningen vid två tillfällen. Debiteringen som gjordes vid det första besöket är korrekt, enligt gällande prislista. Debiteringen vid det andra besöket kommer att återbetalas då patienten inkom på remiss från sjukvården. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är mycket nöjd över det svar han fått. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1411-05322-28

Felbehandling

En kvinna anser att det är tandläkaren och tandhygienisten som orsakat henne de stora tandbesvär som hon har idag.

Åtgärd: Ärendet har tidigare utretts under år 2009, varför ytterligare utredning inte kommer att utföras. Ärendet avslutas.

V1411-05329-57

Husläkaren missade att kvinnans besvär var propp

En kvinna gjorde illa foten och åkte till vårdcentralen, röntgen visade att det inte var någon fraktur. Värken fortsatte och kvinnans fot missfärgades. Hon var sjukskriven och gick till sin husläkare igen som remitterade henne till ortopedakuten där en ultraljudsundersökning gjordes och en blodpropp uppdagades. Kvinnan är besviken över att det tog så många veckor innan hon kunde få rätt diagnos.

Åtgärd: Yttrande inkom från kvinnans husläkare som beklagade kvinnans besvär. Husläkaren remitterade kvinnan till röntgenundersökning och då ingen skelettskada uppmärksammades behandlades skadan som en stukning. En manuell undersökning gjordes, men ingen blodpropp misstänktes vid första undersökningen. Då ingen förbättring skedde remitterades kvinnan vidare till ortoped. Anmälaren har inga synpunkter på svaren från husläkaren och önskar att ärendet avslutas.

V1411-05344-57

Brister i omläggning av sår på fot

En man med diabetes lades in på akutsjukhus med ett sår på foten. Han upplevde bristande omvårdnad då såret inte förbättrades trots täta omläggningar. Mannen ifrågasatte om omläggningen gick till på ett korrekt sätt. När mannen tog del av journaldokumentation fanns ingen information om omläggningen.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschefen som beklagade den bristfälliga dokumentationen, men försäkrade att omläggningen skedde på ett korrekt sätt och den uteblivna läkningen inte var beroende av omläggningsmaterialet. För att få svar på alla frågor bjöds anmälaren in till ett möte med kvalitetsansvarig sjuksköterska. Mannen fick många svar, men eftersom åtgärderna inte fanns dokumenterade i journalen kvarstår fortfarande vissa frågetecken. Mannen önskar avsluta ärendet på förvaltningen.

V1411-05345-28
Tandskada efter operation

En kvinna framför att hon fått samtliga tänder i överkäken skadade efter en utförd operation på ett akutsjukhus.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och patientförsäkringen. Anmälaren önskar göra en skadeanmälan till patientförsäkringen. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1411-05385-34
Nekad operation

En kvinna har bollats mellan olika vårdgivare efter en knäskada. Hon fick en remiss från en specialistläkare till en annan och man föreslog en operation. Den nya specialistläkaren undersökte henne och sa till henne att hon skulle försöka gå ned i vikt men om det inte fungerade skulle han ändå operera. När kvinnan kom på ett återbesök ville specialisten inte operera eftersom han inte hade rätt utrustning och kvinnan inte har gått ned i vikt. Han remitterade henne vidare till en ortopedmottagning vid ett akutsjukhus. Hon anser att läkaren borde ha remitterat henne direkt då hon under väntetiden har drabbats av andra problem.

Åtgärd: Anmälaren fick hjälp av förvaltningen att skriva ett brev men när hon skulle skriva under brevet blev hon tveksam och hon har därefter inte återkommit med en underskriven anmälan. Ärendet avslutas.

V1411-05402-44
Bristande dialog med patient

En närstående kontaktar för en dam som nyligen blivit änka och är svårt hörselskadad. Damen lider svårt av att ha mist sin sambo och var i behov av psykiatrisk hjälp. Läkaren på vårdcentralen skrev remiss till länsakuten. Läkaren var underrättad om att patienten hörde mycket dåligt men ignorerade den informationen. Patienten kände inte alls igen sig i det läkaren hade skrivit på remissen.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Verksamhetschefen redogör i yttrandet för läkarens bedömning och att det inte fanns angivet i remissen att patienten hade en kraftig hörselnedsättning. Mottagningen hade fått tillbaka remissen med en önskan att distriktssköterska skulle kontakta anmälaren dagen efter vilket också gjordes. Anmälaren har efter att yttrandet översänts inte avhört varför ärendet avslutas.

V1411-05406-28
Fel diagnos

En man uppsökte tandvården akut på grund av tandvärk. Han blev informerad om att tandvärken berodde på en tand med en ofullständig rotbehandling och han skulle få en remiss till specialist. Mannen som hade ont i tanden önskade värktablett men blev då hänvisad till tandakuten och han blev senare utslängd från mottagningen. Han uppsökte därefter tandakuten som påvisade ett stort hål som smärtan kom från

och fick tanden akut åtgärdad. Mannen anser att han blivit oförskämt bemött genom att bli utslängd istället för att få hjälp med pågående tandvärk.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från Vd och klinikchef. Klinikchefen har kommit fram till att vid det akuta besöket så har man knackat samt tagit röntgen på de tänder i överkäken som man misstänkte orsakade smärtan. Den första stora kindtanden reagerade kraftigt på knackning och röntgen visade en ofullständig rotfyllning, varför man skrev en akutremiss till specialist. Det är ibland svårt att avgöra exakt vilken tand som är orsak till smärtan och detta resulterade i att patienten fick uppsöka akutmottagning för tanden bredvid. Klinikchefen beklagar detta. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1411-05417-62 **Synpunkter på beroendemottagning**

En kvinna har synpunkter på bland annat vården vid en beroendemottagning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan har efter en tid meddelat att hon inte önskar någon fortsatt handläggning varför ärendet avslutas.

V1411-05418-58 **Felaktig diagnos**

En mamma framför att hon sökte vård på akutmottagningen på ett ögonsjukhus för att få hjälp med sonens ögonbesvär. Sonen hade besvär med kladdiga ögon sen en längre tid. Hon fick 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.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på kliniken. Av yttrandet framgår att verksamhetschefen kontaktat anmälaren per telefon i ärendet för att få mer information. Anmälares besök finns inte registrerat eller dokumenterat i sjukhusets journalsystem. Enligt uppgift från anmälaren träffade de en sjuksköterska vid besöket som snabbt tittade på patienten och gav samma råd som barnavårdscentralen det vill säga att det förmodligen är trånga tårkanaler som är orsaken till patientens besvär och att det brukar förbättras spontant. Verksamhetschefens uppfattning är att sjukhusets akutmottagning inte är rätt vårdnivå för denna typ av problem och att en ögonspecialist förmodligen rekommenderat att hålla ögonen rena samt avvakta till barnet blivit ett år då de flesta barn spontant förbättras i den åldern. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon inte är nöjd med bemötandet men önskar inte gå vidare i ärendet. Ärendet avslutas.

V1411-05426-49 **Fel information om utbudet av hörapparater**

Anmälaren fick av audionomen fel information om landstingets upphandlade utbud av hörapparater. Enligt anmälaren uppgav audionomen att landstingets utbud bestod av fula och bruna apparater. Audionomen hade även synpunkter på anmälares attityd, enligt anmälaren. Anmälaren har även fått en faktura trots att hon varken köpt något eller erhållit någon hörapparat.

Åtgärd: Ärendet avslutas.

V1411-05434-57

Ortopeden missade kvinnas blodpropp

En kvinna skadade foten som efter någon vecka blev missfärgad och kraftigt svullen. Kvinnan remitterades från husläkare till ortoped på akutmottagning, men att kvinnan hade blodpropp uppmärksammades inte.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare och verksamhetschef som beklagade att kvinnans blodpropp missades vid hennes första besök på akutmottagningen, men som upptäcktes vid det andra besöket och snabbt behandlades. Kvinnans smärta förklaras med inflammatoriska förändringar i muskler, sensor och nerver. Att kvinnan fick en blodpropp kan förklaras med den grundsjukdom hon har. Anmälaren menade att hennes grundsjukdom inte ökar risken för blodproppar och att den stabiliserande behandling hon nu fått med stövel minskat smärtan. Hon borde fått den behandlingen direkt. Kvinnan önskar att Inspektionen för vård och omsorg utreder ärendet och hon avser att själv kontakta dem. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1411-05449-49

Bristande undersökning

Anmälaren hade smärtor i ögat. Hon sökte sig till primärvården. Läkaren ordinerade medicinering. Ögat blev inte bättre. Anmälaren återkom till vårdcentralen och läkaren provade olika mediciner. Tillståndet förvärrades. Då hon till slut kom i kontakt med ögonspecialist kunde det konstateras att anmälaren led av svår inflammation. Hon fick vård vid sjukhus under fem dagar. I dag är det osäkert om hon får bestående men. Hon är kritisk till att läkaren inte tidigare remitterade henne, alternativt hänvisade henne, till specialist.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från behandlande läkare vid vårdcentralen. Av yttrandet framgår att läkaren vid två tillfällen bedömde tillståndet som en bindehinnekatarakt och ordinerade salva. Hon rekommenderades återkomma vid utebliven förbättring och då skulle läkaren skriva remiss till ögonläkare. Yttrandet har kommunicerats med anmälaren som inte är nöjd med svaret. I samråd med anmälaren avslutas ärendet vid förvaltningen och överlämnas ärendet till Inspektionen för vård och omsorg (IVO).

V1411-05491-63

Feltolkade undersökningar

En kvinna fick information om att hon hade cancer utifrån felaktigt bedömda undersökningsresultat.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från berörda vårdgivare. Av dessa framgår det att patienten kommit till mottagningen efter remiss från primärvården. Vid mottagningen använder man en trippeldiagnostisk metod för att fastställa diagnos. I röntgenundersökningssvaret och svaret på vävnadsprovet anges att anmälaren drabbats av cancer. Anmälaren blir informerad om detta och remitterades vidare till ett akutsjukhus för vidare behandling. Vidare anger man i yttrandena att man inte haft några skäl att tvivla på utlåtandena av undersökningsresultaten. Man beklagar att informationen varit missvisande. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren som därefter inte hörts av i ärendet. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1411-05492-63

Feltolkade undersökningsresultat

En kvinna fick information om att hon hade cancer utifrån feltolkade undersökningsresultat.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att anmälaren remitterades med diagnosticerad cancer och undersökningsresultat vid det första besöket stämde överrens med informationen i remissen. Anmälaren blev informerad om planering för operation och behandling. En eftergranskning av vävnadsproverna från remittenten gjordes också och det var då man såg att det fanns en diskrepans i analysresultatet och ytterligare vävnadsprover gjordes vilket bekräftade att det inte fanns någon tumörvävnad utan att det rörde sig om mjölkstockning efter amningen. Anmälaren fick information om de nya undersökningsresultaten och man önskade att följa patienten ytterligare en tid för att försäkra sig om att bröstsymtomen försvann gick tillbaka helt. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren som sedan dess inte hörts av. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1411-05515-52

Bristande bemötande och vård

En kvinna har under fyra års tid gått och sökt vård hos sin husläkare på grund av smärta och orkeslöshet. När hon bytte husläkare kunde denne konstatera att kvinnans sköldkörtelsprover avvek från det normala och ordinerade medicin för detta. Kvinna mår nu bättre. Läkaren kunde även se att laboratorievärdena varit avvikande en längre tid. Kvinnan vill veta varför den förre läkaren inte gjorde något tidigare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av verksamhetschef och berörd läkare. Av detta framgår att man beklagar att anmälaren känner sig missnöjd men att man inte kan se att något fel har begåtts. Anmälaren känner sig besviken över vårdens svar och anser att man inte lyssnade på henne och tog henne och hennes symptom på allvar. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter framfört att hon inte är nöjd med svaret. Hon anser fortfarande att hon inte tagits på allvar och att man inte lyssnat på henne. Ärendet avslutas.

V1411-05516-59

Bristande undersökning och åtgärder

En kvinna drabbades av havandeskapsförgiftning och ifrågasätter varför man inte upptäckte detta. Hon framför också de konsekvenser det inneburit för henne och barnen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens (PaN) uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och patientförsäkringen (LÖF). Skickar blanketter. Anmälaren avser att anmäla till LÖF och IVO. I samråd med anmälaren överenskommes att om hon inte återkommer inom tre veckor avslutas ärendet. Anmälaren har inte återkommit varför ärendet avslutas.

V1411-05517-52
Nekad behandling

En man vill veta varför en ögonmottagning avslag hans remiss.

Åtgärd: Då anmälaren inte hörts av trots skriftlig kontaktuppmaning avslutas ärendet.

V1411-05549-58
Brister i bemötande och behandling

En kvinna framför synpunkter på brister i bemötandet och behandlingen i samband förlossning på ett sjukhus. Barnmorskan kommunicerade inte med kvinnan och var inte lyhörd för patientens åsikter. Anmälaren har även synpunkter på behandlingen då hon fortfarande har besvär med smärtor. Skrivelsen är skickad direkt till avdelningen, till chefläkare på sjukhuset samt till patientnämnden.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare och tillika områdeschef på kliniken som beklagar patientens upplevelse och tackar för anmälan som påminner vården om vikten av att se patienten som den individ hon är och bemöta henne efter hennes behov. Av yttrandet framgår händelseförloppet och de bedömningar som gjordes. Gällande de kvarstående besvär som patienten lider av kan man inte utläsa från journalen om behandlingen skett på ett felaktigt sätt eller inte. Överläkaren anser att barnmorskan beteende inte varit acceptabelt. Ansvarig personal har informerats om händelsen, den berörda barnmorskan har slutat vid kliniken. Överläkaren erbjuder patienten att boka tid för samtal i ärendet om hon så önskar. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon accepterat svaret. Ärendet avslutas.

V1411-05559-49
Nekade sjukvårdsinsatser

Anmälaren undrade varför primärvården inte utförde de insatser som fanns omnämnda i remiss från sjukhuset.

Åtgärd: Av yttrande från berörd verksamhetschef framgick att primärvården kom att utföra de insatser som läkaren vid primärvården ansåg anmälaren vara i behov av. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1411-05577-42
Informationsbrist, vårdplan

Anhörig till en man upplever brister i informationen till mannen från behandlingsansvarig psykiatriker gällande medicinering och eventuella biverkningar. Mannen har sökt läkaren men haft svårt att nå denna för uppföljning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälan är ofullständig samt saknar fullmakt.

V1411-05578-58

Felaktig operation, kvarstående besvär

En kvinna framför att hon fått bestående men i form av domningar i tårna efter en ortopedisk operation på en mottagning för två år sedan, detta på grund av att tån varit stasad i tre dygn. Kvinnan har också synpunkter på att läkaren lämnade kvar en brosk- eller benbit vid operationen, något hon haft besvär av sedan dess. Anmälaren har nu opererats på annan klinik för att ta bort den kvarlämnade biten, med gott resultat. Kvinnan önskar att kliniken förbättrar bemötandet och sina rutiner.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare på kliniken. Av yttrandet framgår patientens besvär och den operation som gjordes. Behandlande läkare informerar att det är riktigt att en slang används under operationen för att tillfälligt stänga av blodtillförseln men att denna slang tas bort efter operationen. Han har svårt att se kopplingen mellan patientens besvär med domningar och det kirurgiska ingrepp han gjort och tycker det är konstigt att patienten inte hört av sig till kliniken med sina besvär. Gällande en kvarlämnad brosk- eller benbit så stämmer det inte. Läkaren rekommenderar patienten att ta kontakt med honom för ny utredning och bedömning. Anmälaren inkom med synpunkter där hon framförde att annan läkare gjort bedömningen att hennes besvär orsakats av operationen. Hon framförde också att inte önskar ny bedömning av läkaren då hon inte har förtroende för honom. Behandlande läkare inkom med kompletterande yttrande där han beklagade att patienten inte var nöjd med den vård hon fått. Det framgick även att man kan få nervskador av tryck men att det borde vara den opererade tån som drabbades vilket inte är fallet gällande patienten. Han framför att det även finns andra orsaker till domningar vilket måste utredas för att man ska kunna uttala sig om orsaken. Gällande kvarvarande benbit så ställer sig behandlande läkare oförstående, det skulle eventuellt kunna röra sig om benbildning vid läkning. Anmälaren har, efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet, inkommit med ytterligare synpunkter vilket bifogas till avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

V1411-05582-28

Rotfil gick av i tandrot-ersättning?

En man fick en rotfil kvar i tandroten då den gick av under tandbehandlingen. Mannen har nu blivit remitterad till specialistmottagning för fortsatt behandling. Vem betalar för den åtgärden?

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientförsäkringen. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1411-05586-49

Ifrågasättande läkare

Anmälaren blev nekad intyg om behov av lägenhet som skulle vara mer anpassad efter anmälares fysiska förmåga. Anmälaren upplevde att läkaren inte lyssnade på honom. Anmälaren kände sig diskriminerad.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef. Av detta framgår bland annat att det som patienten tar upp i sin anmälan har behandlats och diskuterats med behandlande läkare, medicinsk ansvarig läkare och verksamhetschef. Man bedömer att ingen avvikelse skett vid hanteringen av ärendet förelegat samt att verksamheten följt de direktiv och riktlinjer för utfärdande av intyg som är kopplade

till avtal om att bedriva husläkarmottagning med basal hemsjukvård och psykosociala insatser. Efter det att yttrande har översänts har anmälaren inte avhört. Ärendet avslutas.

V1411-05604-28 **Ersättning för tillfogad skada**

En kvinna anser att hon blivit felbehandlad vid en tandbehandling. Tandläkaren borrade ner i tandpulpan och efter den behandlingen blev kvinnan sjuk, en infektion uppstod i tanden som spred sig till ett flertal tänder. Hon undrar var hon kan vända sig för att få ersättning för den skada som tillfogats henne.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef. Utifrån den dokumentation som finns går det inte att förleda misstanke om att felaktig behandling utförts på kliniken. Behandlingen anses vara utförd enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Anses en vårdskada uppstått går det att ansöka om en opartisk bedömning och ersättning hos patientförsäkringen LÖF. Klinikchefen beklagar patientens lidande och vill gärna medverka till att ge den bästa tänkbara vård för patienten och hoppas att hon vill gå kvar som patient på mottagningen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1411-05605-63 **Vårdplanering samt remissvar**

En kvinna vill ta del av en vårdplanering som hon hade vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Hon undrar också varför mottagningen inte följde upp rekommendationer i ett remissvar från en annan psykiatrisk specialismottagning. Hon undrar varför hon inte erbjöds psykoterapi med en psykolog utan endast samtal med en mentalskötare.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att man har haft regelbundna behandlingsplaneringar men att man har konstaterat att önskad förbättring uteblivit. Vidare har anmälaren genomgått olika behandlingar och utredning. De personer anmälaren har träffat vid dessa behandlingstillfällen har haft olika utbildningsnivåer och erfarenhet och inte bara en mentalskötare som angetts i anmälan. Man beklagar att vården upplevts som otydlig och att den vårdplanering som skett inte haft önskad framgång. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren som efter det inte hörts av. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1411-05608-58 **Brister i tillgänglighet för döva och vårdgarantin**

En kvinna framför synpunkter på att hon fått vänta längre än vårdgarantin på att få besökstid på en specialistmottagning. Anmälaren framför även att hon som döv har mycket svårt att få kontakt med mottagningen då de inte är anslutna till Mina vårdkontakter och inte vill kommunicera per e-post.

Åtgärd: Svar har inkommit från enhetschefen på mottagningen. Av yttrandet framkommer att patienten utretts på kliniken vid ett tidigare tillfälle samt att hon kontaktat mottagningen per e-post ett flertal gånger efter detta. Enhetschefen har då påtalat att kliniken av säkerhetsskäl inte kommunicerar via e-post och patienten har hänvisats till att ta kontakt via brev eller texttelefoni. Gällande väntetid framgår att mottagningen är den enda i sitt slag i Mellansverige vilket innebär ett stort

inflöde av remisser varav flertalet skickas för utredning hos andra vårdaktörer. I patientens fall är bedömningen att hon bör utredas på enheten och inte på annan mottagning. Med anledning av ärendet har patientansvarig läkare uppmanats att kontakta patienten. Kliniken har även uppdaterat sina rutiner om tillgänglighetsfrågor och förankrat dessa hos medarbetarna. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, framfört att hon inte är nöjd med svaret och att hon önskar att ärendet översänds till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet överförs enligt önskemål och avslutas hos förvaltningen.

V1411-05610-58

Felbehandlad, inte fått vara delaktig i sin vård

En kvinna framför att hon anser sig felbehandlad på ett sjukhus då hon genomgått en stor operation på grund av misstänkt äggstockscancer, det visade sig senare att det inte var cancer utan en ofarlig cysta. Kvinnan har också synpunkter på att hon inte blivit lyssnad till och inte fått vara delaktig i sin vård, samt att vården borde kunna ställa diagnos innan operation.

Åtgärd: Svar har inkommit från biträdande överläkare på kliniken som beklagar att patienten känner sig felbehandlad, kränkt och att hon förlorat allt förtroende för vården. Av yttrandet framgår patientens besvär och de utredningar och bedömningar som gjorts gällande orsaken till patientens tillstånd. Då det fanns en stark misstanke om att patienten drabbats av en cancertumör föreslogs en radikal operation något som patienten ställde sig tveksam till. Överläkaren föreslog då en tvåstegsoperation istället men patienten önskade hellre pröva homeopatisk behandling samt söka annan läkare för second opinion. Patienten informerades att hon var välkommen åter till kliniken vid behov. Patienten kontaktade åter kliniken och erbjöds även denna gång en mindre operation men avböjde detta utan uttryckte att hon hellre önskade den radikala operationen. Operationen utfördes som planerat och efterförloppet var okomplicerat. Efter att proverna granskats framgick att förändringarna inte var cancer utan en godartad cysta, patienten fick svaret per brev då överläkaren inte kunnat nå henne per telefon. Överläkaren beklagar återigen att patienten är missnöjd med kontakterna med henne och hon kände själv att kontakten med patienten inte varit optimal. Gällande patientens synpunkter på de diagnostiska metoder som används så är det kontraindicerat att ta en biopsi på äggstockar då man riskerar att sprida en annars lokaliserad sjukdom. De blodprover som tas i samband med utredning, som i patientens fall visade helt normala värden, är bara en del i diagnostiken. I detta ärende var det ultraljudet som avgjorde. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon inte är helt överens med yttrandet men önskar inte gå vidare i ärendet. Ärendet avslutas.

V1411-05618-63

Obehandlad infektion hos gravid

En kvinna drabbades av en infektion under graviditeten, hon kände själv att något var fel men ingen utredning gjordes. Den obehandlade infektionen ledde till att barnet föddes för tidigt och att det inte klarade sig.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas i befintligt skick då skriftlig anmälan inte inkommit.

V1411-05619-63

Nonchalant omhändertagande av kvinna med cancer

En kvinna hade besvär med smärta och blödningar från underlivet, hon hade tidigare blivit informerad om att hon hade polyper som bör tas bort och remitterats vidare till en specialistmottagning för vidare utredning och behandling. När hon träffade specialisten blev hon inte undersökt utan han hänvisade till tidigare undersökningar och sa att han litar på tidigare gjorda bedömningar. En tid senare blir hon opererad men får efter operationen veta att man inte tagit bort något då man har stark misstanke om cancer och vill utreda vidare först. Tiden går och kvinnans besvär ökar. Hon blir hänvisad till en ny specialistmottagning för behandlande operation men får på första besöket veta att det inte finns tid för henne där och hon hänvisas till att kontakta akutsjukvården för ett akut omhändertagande. Anmälaren framför synpunkter på nonchalant omhändertagande och att hon bara bollas vidare i vården och att ingen vill ta ansvar för henne.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas i befintligt skick då skriftlig anmälan inte inkommit.

V1411-05655-58

Ingen information om patientavgift

En man framför klagomål att han fått en faktura för hustruns besök på sjukhuset efter förlossningen. Anmälaren har inte fått någon information att besöket skulle kosta pengar. Har själv varit i kontakt med sjukhuset per telefon och brev, har då blivit otrevligt bemött och hänvisad till patientnämnden.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på kliniken. Av yttrandet framgår att anmälaren varit i kontakt med sjukhuset ett flertal gånger i ärendet och att man försökt förklara vad som gäller kring avgifter och betalning. Verksamhetschefen beklagar att anmälaren inte förstått eller missuppfattat den information han fått gällande patientavgifter som bland annat innebär att vanlig patientavgift utgår från och med dag 8 efter förlossningen. Verksamhetschefens uppfattning är att man inte kan förvänta sig att vård är gratis och han anser att då patienten fått kvalificerad vård och bedömning så ska patientavgiften betalas. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och framfört att han anser att det finns felaktigheter i yttrandet. Informerar om möjlighet att inkomma med synpunkter att bifoga avslutsskrivelsen till vården. Då inga synpunkter inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.

V1411-05681-58

Brister i behandling och information

En kvinna framför att hon sökte vård på en akutmottagning på grund av en handskada. I väntan på kompletterande undersökning som skulle göras vid ett senare tillfälle fick hon gips på vänster handled. Hon besvärades efter detta av smärtor och fick hos annan vårdgivare information att gipset inte satt bra samt att hon borde fått ett träningsprogram för handen. Gipset klipptes upp och smärtorna avtog. Anmälaren önskar inte att detta ska hända någon annan patient.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på ortopedkliniken samt vårdenhetschefen på akutkliniken. Av yttrandet från ortopedkliniken framgår att patienten rekommenderats fri mobilisering utan uppföljning vid läkarbesöket, samt att röntgenundersökningen inte påvisat någon skelettskada. Involverade gipstekniker minns inte att gipset suttit på ett sådant sätt att risk för vårdskada

funnits. Händelsen är inte rapporterad i vårdens avvikelshanteringssystem och journalen från avgipsningen talar emot tecken eller risk för vårdskada. Av yttrandet från akutkliniken framgår att vårdenhetschefen anser att man inte följt befintlig rutin gällande gipsinformation och personalen har påmint om vikten av att följa rutiner. Patientens upplevelse, angående skvaller och prat om privatsaker under behandlingen, kommer att lyftas i oidentifierad form för att ge personalen en möjlighet att reflektera kring hur man uttrycker sig hos patienter. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet hörts av, och meddelat att hon är nöjd med svaret från akutkliniken. Ärendet avslutas.

V1411-05688-59

Synpunkter på organisation, rutiner & information

En man har synpunkter på sina kontakter med mottagningen. Han framför att han uppfattat flera oklarheter kring information och samordning i samband med bedömning inför behandling, bland annat motstridig information varav delar sedan förnekas. Mannen framför också att information som givits om planerade kontakter och åtgärder från verksamhetens sida vid flera tillfällen uteblivit. Han ifrågasätter därmed vilka rutiner som finns och hur de följs.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen. Hon beskriver rutiner kring information och beklagar att anmälaren inte upplevt att detta givits. Vidare bekräftar hon avsaknad av remiss och att remissrutiner inte följts. Rörande bedömningsrutiner framför hon att teamkonferenser inte sällan genomförs flera gånger vid komplicerade tillstånd och beklagar dröjsmålet mellan dessa, som orsakades av semesteruppehåll. Enheten har rutiner för uppföljning och hon konstaterar att inte heller dessa följts vilket lett till en genomgång av dessa vid berörd mottagning. Slutligen beklagar hon att bristerna i kommunikationen mellan patienten och ansvarig läkare samt att rutiner inte följts samt att anmälaren avses beredas tid till läkare. Anmälaren har valt att kontakta annan mottagning och efter att ha tagit del av yttrandet framför han inget ytterligare. Anmälaren återkommer efter överenskommet svarsdatum och framför att han avser att anta erbjudandet om läkartid. Enligt önskemål översändes skriftliga kompletterande synpunkter utan önskan om yttrande. Ärendet är avslutat.

V1411-05748-62

Bristande information samt dåligt bemötande

En kvinna vars bror är inlagd inom psykiatri har synpunkter på att de anhöriga inte fått information om broderns behandling, trots att de bett om detta. Hon anser att personalen har gett ett inkompetent intryck då de inte kunde efternamnet på läkaren samt hur läkarens arbetsschema såg ut. Hon har även synpunkter på en skötares bemötande där hon talade högt för andra kollegor att hon var missnöjd med sin chefs bedömning gällande kvinnans bror. Hon anser att avdelningen borde se över sina rutiner.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ledningsansvarig överläkare samt tillförordnad enhetschef vid avdelningen. Man beklagar att patienten och hans anhöriga upplevt dåligt bemötande, att informationen inte blev tillräckligt bra samt att det uppstått missförstånd bland personalen. Man beklagar vidare att personalen inte haft tillräcklig utbildning angående patienträttigheter och lagar inom sjukvården. Man meddelar att all personal på avdelningen nu ska utbildas gällande hälso- och sjukvårdslagen, lagen om psykiatrisk tvångsvård samt avdelningens rutiner. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1411-05749-57

För snabb utskrivning efter höftoperation

En man genomgick en höftoperation, men fick så svåra smärtor efteråt att hade svårt att klara sig på avdelningen. Han fick åka hem efter några dagar, smärtorna var fortfarande väldigt kraftiga. Mannen ifrågasätter om operationen var rätt genomförd och varför han inte fick bättre smärtstillande medicin inför hemresan. Mannen ifrågasätter också hanteringen med blodförtunnande läkemedel före och efter operationen.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschef som beklagade mannens upplevelse av bristande smärtlindring. Han menade att oftast är medvetenheten hög hos personal vad gäller smärtlindrande åtgärder. Anmälarens synpunkter om bristfällig smärtlindring har diskuterats med personalgruppen. Att tidig hemgång efter denna typ av operation är viktig finns numera vetenskapliga belägg för, komplikationerna minskar. Verksamhetschefen informerade också om de riktlinjer som finns för hantering av blodförtunnande läkemedel och som avdelningen har rutiner för, dessa rutiner har följts i anmälarens fall, men kan förefalla helt nya. Anmälaren ifrågasätter hanteringen av det blodförtunnande läkemedlet och avser att tillskriva Inspektionen för vård och omsorg i frågan. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1411-05751-62

Nonchalant bemött av läkare

En kvinna har synpunkter på hur hon bemöttes av en läkare i samband med vården av hennes man. Hon har också synpunkter på att maken nekades fortsatt vård.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell läkare, som beklagar att kvinnan och hennes make haft en negativ upplevelse av besöket. Läkaren skriver dock att han inte själv upplevde samtalet som så negativt som anmälaren gjorde. Läkaren vidhåller att patienten borde skötas av annan läkare. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret och har inkommit med skriftliga synpunkter som förmedlas till sjukhuset. Ärendet avslutas.

V1411-05794-58

Brister i vård, information och bemötande

En kvinna hör av sig angående en anhörig som är inläggande på en sjukhusklinik efter en levertransplantation. Vården och omvårdnaden är mycket bristfällig. Mannen får vänta länge på smärtlindring, lämnas utan tillsyn i timmar. Han får heller ingen information om vad det är för vård som utförs. När mannen larmat på personal har han blivit otrevligt bemött.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare på kliniken som redogör för patientens besvär, de bedömningar som gjorts, samt att patienten kanske inte var optimalt förberedd för ingreppet. Av yttrandet framgår att patient och anhöriga ska få adekvat information och att vårdpersonalen är van att ta hand om patienter i ytterst utsatta lägen men att detta uppenbarligen inte fungerat på ett bra sätt. Med anledning av ärendet har överläkaren gått igenom vårdförloppet med personal på avdelningen för att förhindra att detta händer igen, en motsvarande genomgång har initierats på intensivvårdsavdelningen. Då det sker en viss omsättning av personal är det möjligt att patientens berättelse även kan användas i återkommande personalutbildningar för att åskådliggöra vikten av en bra kommunikation samt att

ta patientens problem på allvar. En genomgång kommer att göras av den information som finns och ges, samt kontrollera att rutiner följs i samband med detta. Patienten har, efter att ha tagit del av yttrandet, inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

V1411-05797-49

Lång väntan på akutmottagning

Anmälaren sökte sig till akutmottagningen vid sjukhuset då han kände smärtor i bröstet och i hjärtat. När han hade väntat i åtta timmar utan att få träffa läkare, lämnade han sjukhuset. Vid tagning av blodprov uppstod smärta och blödning i handen.

Åtgärd: Av yttrande från berörd verksamhetschef framgår att lång väntetid kan uppstå på grund av obalans mellan antal patienter, vårdplatser och personal och tillgång till andra resurser, att tagning av blodprov i vissa fall kan orsaka smärta. Anmälaren som tagit del av yttrandet är av den uppfattningen att han var utsatt för diskriminering när personalen prioriterade hjälpbehovet hos patienterna. Ärendet avslutas.

V1411-05808-44

Information och kommunikation

En kvinna är kritisk till att personal vid en psykiatrisk avdelning inte kontrollerade hennes identitet eller personnummer. Personalen saknade namnskyltar och presenterade sig inte. Hon har synpunkter på språkförbistring hos viss personal som pratade på sitt modersmål vid avdelningen. Hon är också missnöjd med att hon inte fick ta del av sin medicinerings motivering att personalen inte ville väcka henne. I övrigt har hon synpunkter på personalens bemötande och kommunikation. Hon är däremot nöjd med frukosten samt att rökrummet är borttaget från avdelningen.

Åtgärd: Yttrande gavs av tf enhetschef samt tf ledningsansvarig överläkare. Yttrandet visade att brister skulle åtgärdas avseende namnskyltar på personalen, bemötande och regler på vårdavdelningen, relevant information till patienter om dennes situation, medarbetarnas språkkunskaper och rutinen att alla patienter skulle ha ID-band. Personalen fick fortlöpande undervisning i Hälso- och sjukvårdslagen och lagen om psykiatrisk tvångsvård. Anmälaren hade tagit del av yttrandet och därefter haft möjlighet att se förbättringar på avdelningen efter att på nytt varit inlagd en period. Anmälaren inkom med skriftliga synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

V1411-05809-59

Får inte äta den mat som serveras

En man har synpunkter på att han inte har fått äta den mat som har serverats vid en rättspsykiatrisk avdelning. Hans permissioner har sammanfallit då avdelningen har serverat maten och därför har han missat lunch eller middag. Han har nekats när han har till exempel bett att få filmjök när han på grund av hunger inte kunnat sova på nätterna.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från chefsjuksköterskan och sektionschefen. Chefsjuksköterskan beklagar att anmälaren upplever sig orättvist bemött. I samtal med anmälaren har överenskommit att han förankrar upplevelsen av orättvis

behandling med tjänstgörande sjuksköterska och om det inte hjälper kan han vända sig till chefsjuksköterskan. Sektionschefen förklarar att tider för permission och huruvida man äter på avdelningen eller inte påverkar avdrag på vårdkostnaden vid permissioner. Hon redogör också för vilka tider som gäller för måltider och i vilka situationer det förutsätts att anmälaren ordnar mat under permissionstiden. Hon nämner att träning att upprätthålla vardagliga rutiner ofta är viktigt för personer med psykisk ohälsa och varför det gäller även anmälaren. Som lösning föreslås en ändring av anmälares permissionstider som då också möjliggör att mat sparas åt honom. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför därefter inget ytterligare. Ärendet avslutas.

V1412-05826-52

Inte lyssnad till + bristande behandling

En kvinna sökte för ett sår i näsan som inte ville läka. Läkaren som undersökte henne lugnade kvinnan och berättade att det inte skulle krävas någon åtgärd. Kvinnan vågade inte lita på läkare då hon upplevde att han dels tittade på fel ställe och att hon upplevde att han inte lyssnade på henne. Hon prövade på eget bevåg en salva som hon hade hemma och såret läkte inom två dagar.

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

V1412-05834-49

Bemötande

Anmälares remitterades av läkare till kirurgisk mottagning. Kirurgen uppträdde med brist på empati under de kirurgiska ingreppen. Efter drygt en månads tid skickade kirurgen brev till anmälares, skrev att de behövde operera på nytt och diskutera diagnosen, som inte specificerades alls.

Två veckor därefter kontaktade remitterande läkare anmälares. Denne läkare uttrycker förvåning över att kirurgen inte ännu hade informerat anmälares om att proverna visade att hon led av elakartad cancer. Samma kväll ringde kirurgen till anmälares och talade om cancersjukdomen och de kirurgiska ingreppen som nu av sjukdomen var nödvändiga på ett i sammanhanget oacceptabelt sätt, enligt anmälares.

Åtgärd: Svar har inhämtats från berörd specialistläkare. Av detta framgå bland annat att så snart man fick besked om undersökningsresultatet hade anmälares per brev fått en ny tid på mottagningen. Detta för att då bli informerad om cancerdiagnosen och fortsatt behandling. Brevet innehöll också uppgifter om att ett utvidgat kirurgiskt ingrepp behövde utföras. Innan anmälares hann få återbesökstiden hade remitterande läkare per telefon redan hunnit informera anmälares om diagnosen vilket man anser var olyckligt. Svaret har översänts till anmälares som därefter inte avhört varför ärendet avslutas.

V1412-05864-57

Komplikationer efter fotfraktur

En kvinna fick bakterier i ett sår då hon opererats för fotfraktur. Sedan dess har hon haft problem med smärta, infektioner och stora svårigheter att gå och belasta foten. Hon undrar om frakturen blev opererad på ett riktigt sätt och vad som gjorts att så många infektioner uppstått i foten.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och överläkaren som förklarade hur man handlagt kvinnans svårläkta och mycket svårbehandlade sår. Kvinnan är nöjd med svaret, har också fått information vid besök i vården och hon önskar att ärendet avslutas.

V1412-05867-58

Väntetid på undersökning, försenad behandling

En man framför funderingar kring handläggningen av hans senskada i ena armen på en vårdcentral. Anmälaren sökte vård på en akutmottagning, blev på grund av lång väntetid hänvisad till en närakut. Där fick han rådet att avvakta en vecka och söka vård på vårdcentralen om hans tillstånd inte förbättrades. Vid läkarbesök på vårdcentralen konstaterades behov av magnetröntgenundersökning och remiss skrevs. Mannen fick en tid för undersökning 1½ månad senare. Vid kontakt med ortoped fick han besked att denna typ av skador ska opereras tidigt.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare och från verksamhetschefen på mottagningen. Av yttrandet framgår patientens besvär och att läkaren, efter undersökning, inte misstänkte att senan gått av. Patienten remitterades till magnetkamera undersökning och fick den utförd 1½ månad senare. När läkaren fick remissvaret kontaktade hon patienten och meddelade att bicepsenan gått av och att han genast skulle bli remitterad till sjukhus för ställningstagande till operation. Patienten blev opererad två veckor senare. Behandlande läkare framhåller att om hon hade misstänkt senruptur vid besökstillfället så hade handläggningen varit annorlunda, patienten hade då remitterats för akut undersökning. Hon har försökt handlägga patientens besvär så bra som möjligt och hoppas att han blir återställd. 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.

V1412-05881-62

Får inte ut journalkopior

En man har synpunkter på att han inte får ut sin journal från en specialistmottagning, trots att han flera gånger hört av sig och påmint om detta. Inte heller mannens vårdcentral har fått ut hans journal från mottagningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare vid mottagningen, som meddelar att journalen nu skickats till mannens vårdcentral. Man beklagar att det dröjt så lång tid innan journalen skickats och skriver att arbetsbelastningen varit hög vid mottagningen. Man har nu sett över sina rutiner och infört ett "flaggningssystem" för begäran av journaler. Anmälaren har meddelat att han även vill ha journalen skickad hem till sig, vilket framförs till mottagningen. Ärendet avslutas.

V1412-05890-57

Fick ingen besökstid

En äldre kvinna kontaktade ögonmottagningen i närheten av hemmet, men blev hänvisad vidare då mottagningen inte hade möjlighet att ta emot fler patienter. Då hon sökte på 1177 upptäckte hon att mottagningens information om aktuella väntetider inte blivit uppdaterad på flera år. Kvinnan är missnöjd med mottagningens bristande tillgänglighet.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som förtydligade att de följde landstingets regler och beklagade att de inte i så stor utsträckning hade möjlighet

att ta emot patienter med akuta besvär. Nya patienter tas emot på remiss för att säkerställa att patienten verkligen är i behov av specialistvård. Verksamhetschefen berörde inte frågan med felaktig information på 1177. 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.

V1412-05896-52 **Felaktig diagnos**

En kvinna anser att hennes sambos läkare har fel när hon påstår att sambon har oregelbunden hjärtrytm. Dessutom anser kvinnan att hennes sambo får vänta länge på att få göra en operation.

Åtgärd: Förvaltningen har inte lyckats att få kontakt med anmälaren. Ärendet avslutas.

V1412-05901-57 **Lång läkningstid för bensår**

En kvinna fick en svårläkt fotledsfraktur för många år sedan och har fått många behandlingar p g a infektioner i såret. Kvinnan har gått på behandling på vårdcentral och hon undrar varför såren är så svårläkta och hur vårdplaneringen ser ut. Trots att hon försökt fråga många gånger får hon inte svar på frågorna.

Åtgärd: Vid besök på vårdcentralen har kvinnan fått information och svar på alla sina frågor. Hon är nöjd med det och ärendet avslutas.

V1412-05914-34 **Brister i behandling inom psykiatri**

En kvinna som vårdas inom psykiatri anser att det finns brister i behandling och kommunikation. Hon anser sig inte ha fått någon hjälp under de 13 år som hon haft kontakt med mottagningen och önskar byta till en annan psykiatrisk mottagning. Personalen på mottagningen har ett nonchalant beteende mot oss patienter.

Åtgärd: I ett begärt yttrande svarar ledningsansvarig överläkare och enhetschef vid psykiatrisk specialistmottagning. Patientens illabefinnande har tagits på stort allvar men det har tidvis varit svårt att anpassa vårdinsatserna efter dennes skiftande vårdsökande beteende. Man har försökt att tillmötesgå kvinnans önskemål om omedelbara och genomgripande åtgärder och också försökt motivera att hålla fast vid en given behandlingsinriktning tillräckligt länge för att den ska kunna utvärderas. De beklagar att kvinnan uppfattat detta som nonchalans. Anmälaren har därefter framfört att under de år som hon haft kontakt med mottagningen varit svårt att få tag på den kontaktperson som utsetts till henne och hon vill fortfarande byta till en annan mottagning. Ärendet avslutas.

V1412-05936-57 **Otillräcklig hjälp med upplevd skada**

En man har synpunkter på att man inte lyssnar på honom och att läkarna inte tror på honom när han berättar om en skada på halsen som han fått vid en olycka.

Åtgärd: Yttranden inkom från överläkare och biträdande överläkare. Anmälaren har en upplevelse av mekaniskt hinder i svalget, men omfattande utredningar har inte påvisat något sådant. Den neurologiska grundsjukdom som anmälaren har kan vara orsaken till upplevelsen, halsens och svalgets muskulatur är försvagade och samordningen är bristfällig. Tyvärr kan besvären försämrats med tiden. Anmälaren är besviken över svaret, men önskar avsluta ärendet.

V1412-05965-62

Fraktur upptäcktes inte på akutmottagning

En man skadade benet och uppsökte en akutmottagning, där han fick beskedet att han drabbats av en stukning och var svullen på grund av detta. Smärtan höll i sig och när mannen tre veckor senare vände sig till sin vårdcentral och remitterades till röntgen konstaterades en fraktur. Mannen är besviken på att man inte upptäckte frakturen på akuten.

Åtgärd: Då mannen efter en tid inte återkommit, trots uppmaning om att ta kontakt, avslutas ärendet.

V1412-05967-52

Lång väntan på behandling

Föräldrar till en treårig pojke vänder sig till förvaltning då de ideligen får vänta på utredningar och behandlingar för sin pojke som har språksvårigheter. Pojkens patientansvarige ansvarige läkare är tjänstledig sedan ett halvår tillbaka. Föräldrarna har inte fått reda på några provsvar. Pojken har inte fått träffa någon logoped på ett halvår då personal slutar och familjen skickas till nya mottagningar. Även inom barn- och ungdomspsykiatri stöter familjen på patrull där anser man att barnet är outredbar. Föräldrarna är frustrerade och önskar hjälp av förvaltningen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Familjen har möten med både logoped och BUP inbokade. Då anmälaren därefter inte återkommit avslutas ärendet.

V1412-05972-42

Nekas medicinering på grund av risk för biverkan

En man med ADHD nekas fortsatt medicinering av psykiatrikern då han haft en stroke. Mannen uppfattar att det inte är skäl för att avsluta medicineringen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte återkommit till förvaltningen för fortsatt handläggning.

V1412-06000-55

Fråga om adressändring

En kvinna har frågor om adressändring i sjukvårdens system.

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

V1412-06009-44
Bristande bemötande

En man som varit följeslagare för sin sambo vid ett läkarbesök blev tilltalad av läkaren då paret var på väg ut ur rummet. Läkaren gav mannen förslag på tablettbehandling med vitaminer baserat på sin tolkning av mannens utseende.

Åtgärd: Yttrande gavs av ansvarig läkare. Läkaren gav bakgrunden till den fråga han ställt till mannen angående dennes eventuella medicinering med vitaminer. Frågan ställdes med grund i den anhöriges ålder och specifika förändringar i utseendet. Om ingen behandling var inledd hade läkaren kunnat erbjuda provtagning och inleda behandling i samband med besöket. Frågan ställdes av omsorg om den anhörige då vitaminbristen om den är obehandlad kan ge allvarliga skador. Anmälaren gav genmäle men har ringt och meddelat att han inte tror att fortsatt skriftväxling ger något nytt i ärendet och han vill nu avsluta ärendet i befintligt skick.

V1412-06010-54
Journalkopior

En kvinna önskar få ta del av sina journalkopior vid en akutmottagning vid ett sjukhus.

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

V1412-06011-54
Journal

En kvinna önskar få ta del av sina journalkopior vid en psykiatrisk avdelning.

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

V1412-06012-54
Ber om att få ta del av sina journalkopior

En kvinna önskar få hjälp med att få ta del av sina journalkopior vid en psykiatrisk akutmottagning.

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

V1412-06013-54
Journalkopior önskas

En anmälare skriver att hon har svårt att få ta del av sina journalkopior vid en psykiatrisk mottagning.

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

V1412-06019-58
Önskar remiss för operation

En man framför att han önskar en ortopedisk operation hos en specifik vårdgivare och har fått besked att han ska vända sig till patientombudsmannen. Undrar hur han ska gå tillväga.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och om gällande remissregler. Hänvisar i första hand till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Anmälaren återkommer vid behov.

V1412-06035-63
Bristande vård, okunskap om sjukdomstillstånd

En kvinna drabbades av en hjärnblödning. Efter det initiala akuta omhändertagandet har patienten flyttats 14 gånger mellan akutsjukvården och olika kommunala vårdenheter. Anmälaren framför synpunkter på bristande kunskap och insikt om allvaret i patientens tillstånd och att utlovad rehabilitering blev till intet.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då skriftlig anmälan inte har inkommit efter telefonkontakt avslutas ärendet i befintligt skick.

V1412-06045-62
Oklara besked om röntgenresultat m.m.

En kvinna är missnöjd med en läkare på en specialistmottagning, som lämnat oklara besked om ett röntgenresultat och bemött henne på ett otrevligt sätt. Kvinnan ifrågasätter också att hon ska behöva betala för ett besök som bara tog några minuter och där kvinnan remitterades vidare till en röntgenundersökning på en annan mottagning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare vid mottagningen, som redogör för undersökningen av patienten och beklagar att patienten inte upplevt sig få tillräcklig information. Man hänvisar till landstingets regler om att remisser för röntgen inte får utfärdas utan besök och framför att något kriterium för ett kostnadsfritt besök inte uppfylldes i kvinnans fall. Läkaren skriver vidare att hon inte anser sig ha varit ovänlig eller oklar. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret, då hon inte fått svar på alla sina frågor. Synpunkterna från anmälaren bifogas till det avslutande brevet till mottagningen. Ärendet avslutas.

V1412-06054-49
Kränkande bemötande

Anmälaren blev synnerligen kränkt av läkarens bemötande, läkaren satt bland annat i tittade på datorskärmen under det att läkaren pratade med henne. Enligt anmälaren gav läkarens bemötande ett tydligt intryck av att han inte hade läst hennes journal. Läkaren ska även ha uppgett att han saknade kompetens i frågan.

Åtgärd: Av yttrande från berörd sektionschef framgår att chefen haft ett samtal med berörd läkare. I samma yttrande skriver denne läkare att han hade för avsikt att remittera anmälaren till annan specialistmottagning vid universitetssjukhus. Anmälaren som har tagit del av yttrandet har i avslutande kommentarer framfört att hon i så fall hade bejakat sådan remittering men att läkaren inte erbjöd den, hon

har även framfört att läkarens del av yttrandet visar att han inte tagit till sig hennes kritik. Ärendet avslutas.

V1412-06081-28
Ofullständig tandbehandling

En moder skriver för sin dotter som år 2012 på en undersökning blev rekommenderad att vicka på en lös mjölkttand för att få den att lossna och ge den nya tanden plats att växa ner. Två år senare, är hon åter på undersökning, och då visade det sig att den permanenta hörntanden vuxit snett och ligger horisontellt bakom tandraden i gommen. Hon har nu fått uppsöka en tandreglerare som är osäker på prognosen, om tanden över huvudtaget går att få ner och den kan eventuellt ha skadat överkäkens tandrötter. Modern tror att om en röntgen tagits för två år sedan hade skadan troligtvis kunnat minimeras.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vd och klinikchef. Man har kommit fram till att behandlaren vid undersökningen 2010 förlitat sig på röntgenbilder tagna 2008, och vid undersökning 2012 tolkat den lösa mjölkttanden som om att roten upplöst av den permanenta och att den var på väg att växa fram, vilket inte skedde. Detta har medfört en försenad diagnos vilket kan ha försvårat situationen för patienten. Ärendet är anmält enligt Lex Maria. Patienten behandlas nu av specialister inom ortodonti. Klinikchefen beklagar händelsen djupt och fallet har tagits upp på terapimöte för tandläkarna, så att en liknande händelse inte ska inträffa igen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inga ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas.

V1412-06082-28
Ofullständig behandling

En kvinna har synpunkter på den behandling hon fått på Folktandvården.

Åtgärd: Förvaltningen har inte lyckats komma i kontakt med anmälaren varför ärendet avslutas.

V1412-06086-55
Fel information på 1177 Vårdguiden

En kvinna sökte en vårdmottagning på 1177 Vårdguiden och uppsökte en mottagning efter att ha hittat adressen där. När hon kommer fram till mottagningen upptäckte hon att läkarmottagningen flyttat från den adressen. Kvinnan har synpunkter på att uppgifter på 1177 Vårdguiden inte har uppdaterats.

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

V1412-06100-28
Ersättning för tandskada

En man fick tanden bredvid skadad vid en tandborttagning. Tanden behöver nu ersättas av en tandkrona och mannen undrar vem som kommer att betala.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas.

V1412-06108-57

Bristfällig hantering av remisser

En kvinna remitterades från husläkaren till ortoped där man på magnetröntgenundersökning upptäckte en cysta i ryggraden. Kvinnan planerades för operation, men det dröjde väldigt lång tid innan hon kom till operationen och på vägen försvann remissen. Hon är missnöjd med den slarviga hanteringen och den långa väntetiden.

Åtgärd: Yttrande inkom från biträdande överläkare på neurokirurgiska kliniken som beskrev att han utan dröjsmål beslutat om operation av cystan. Överläkaren från ortopedien beskrev på ett mycket bra sätt hur remitteringen hanterades mellan de olika ortopedklinikerna. Anmälaren är dock besviken över att yttrandena på intet sätt belyser att hon utlovades operation inom några veckor, men då detta inte noterats i journal blev väntan nästan ett år. Hon önskar avsluta ärendet, hennes synpunkter noteras i slutskrivelse till vården.

V1412-06117-62

Fick inte kvinnlig läkare, utsattes för obehag

En ung kvinna uppsökte en gynakutmottagning och togs där emot av en manlig läkare. Kvinnan var mycket obekvämd med detta och bad om att få undersökas av en kvinnlig läkare men nekades detta. Vid undersökningen fanns även en kvinnlig läkare i rummet som sade åt kvinnan att slappna av, samtidigt som hon smekte kvinnans lår. Kvinnan kände mycket starkt obehag och mår fortfarande dåligt efter händelsen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen, som framför att både manliga och kvinnliga läkare tjänstgör vid mottagningen och att information om detta finns uppsatt i väntrummet. När patienten önskade en kvinnlig läkare tog den manlige läkaren med en kvinnlig kollega i undersökningsrummet. Att nudda patientens lår innan instrument förs in, är en undersökningsteknik man lär ut för att kalla instrument inte ska sättas in i vaginan direkt. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med yttrandet, då man inte tillgodosåg hennes önskemål om att bli undersökt av en kvinnlig läkare. Hon menar också att den kvinnliga läkaren inte bara nuddade henne, utan strök hennes ben, vilket fått henne att känna sig mycket illa till mods. Anmälarens synpunkter framförs till sjukhuset. Ärendet avslutas.

V1412-06124-28

Garanti på tandkronor

En kvinna fick två nya tandkronor för cirka ett år sedan. Nu måste hon genomgå en ny behandling och kvinnan undrar över garantin.

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

V1412-06126-52

Avgifter + bristande information

En mamma vill veta varför hon behövde betala två gånger för blodprovstagning som gjordes på hennes dotter. Hon fick ingen information om att det var en särskild kostnad för blodgruppering.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen underskriven anmälningsblankett inkommit enligt överenskommelse avslutas ärendet.

V1412-06148-58
Brister i behandling av armskada

En kvinna framför att hon skadat sin arm för ett antal år sedan och sökte då vård hos husläkare, sjukgymnast och ortoped. Enligt vårdgivarna skulle hon förbättras inom 6 månader, det har nu gått 5 år och hon är fortfarande inte återställd. Anmälaren ifrågasätter handläggningen av hennes besvär.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framgår att hon känner sig nöjd i kontakten med nuvarande vårdgivare och anser att hon får bra hjälp. Om hon inte förbättras i sitt tillstånd så ska ställning tas till eventuell operation. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen, anmälaren återkommer vid behov.

V1412-06172-62
Fick ingen hjälp på hudmottagning

En kvinna är missnöjd med ett besök hos en hudspecialist, då hon inte fick någon hjälp utan fick beskedet att hennes tillstånd inte går att behandla. Av en annan vårdgivare har hon fått höra att tillståndet visst går att behandla.

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

V1412-06184-28
Ofullständigt resultat av tandreglering

En dotter som genomgått en tandreglering som avslutades för cirka två år sedan. Enligt modern har tänderna ändrat på sig och det ser ut som om dottern fått ett underbett. Dottern har även problem med huvudvärk och när hon tuggar mat. Hennes tandregleringsspecialist säger att hon inte kan göra mer för dottern då ansvaret inte längre ligger på specialistmottagningen. Dottern fick komma på en ny visning som först berättigade henne till en ny tandregleringscheck, men vid nästa bedömning blev det ett avslag. Modern ifrågasätter förfarandet och undrar om inte specialisttandläkaren har ett ansvar att åtgärda felet.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om att ett år efter avslutad tandregleringsbehandling ligger ansvaret kvar på behandlande specialisttandläkare. Om problem uppstår därefter så bedöms om en ny check. Hänvisar till Tandvårdsenheten för mer information. Ärendet avslutas.

V1412-06192-57
Bristfälligt omhändertagande inom psykiatri

En man har varit patient i psykiatri i många år. Han är ledsen och besviken över den bristfälliga vård han fick för flera år sedan och vill ha förklaring till varför just de behandlingsinsatserna valdes. Mannen fick samtalsbehandling, men menade att den inte var givande.

Åtgärd: Yttrande inkom från chefsöverläkare. Han hänvisade anmälaren till personal på den psykiatriska öppenvårdsmottagning där han nu är patient för att få de kunniga och fylliga svar han önskar. Anmälaren blev litet besviken över svaret, men avser att ta kontakt med personalen med de frågor han har. Ärendet avslutas på förvaltningen i överenskommelse med anmälaren.

V1412-06196-28

Bristande information om avgift

En kvinna har fått behandling vid två tillfällen och vid båda tillfällena har hon inte fått någon som helst information kring avgift eller alternativ behandling. Nu har hon fått en tid för en rotbehandling som uppskattningsvis kommer att kosta några tusen. Kvinnan befinner sig i en jobbig ekonomisk situation och hade egentligen bara önskat att ta bort tanden.

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

V1412-06220-52

Bristande bemötande med mera

En kvinna var hos en neurolog som beskyllde henne för att vara alkoholist utan att ha undersökt kvinnan. När läkaren sedan svarade på remissen som ställdes till kvinnans husläkare nämns ingenting om att neurologen misstänker att kvinnan är alkoholist. Kvinnan känner sig illa bemött.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av behandlande läkare som uppger att han ställt frågor om alkohol och rökning för att kunna få viktiga detaljer för att kunna ställa rätt diagnos. Det fanns inget uppsåt att kränka anmälaren och han måste ställa dessa frågor för att komma till korrekt slutsats. Anmälaren har hörts av. Hon är inte nöjd med svaret och hennes genmäle bifogas till vårdens avslutsbrev. Ärendet avslutas.

V1412-06222-42

Felmedicinerad

En man sjukhusvårdades efter stroke och förskrevs flera mediciner som senare visade sig vara fel. Risker för blödning var stor och all medicinering avslutades. Mannen önskar en förklaring.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning avslutas ärendet i befintligt skick.

V1412-06223-57

Fick vänta länge på operation

En kvinna var på akutmottagningen med anledning av kraftig magvärk. Så småningom diagnostiserades blindtarmsinflammation och kvinnan vårdplanerades för operation. Innan operationen hann genomföras brast blindtarmen och kvinnan ifrågasätter den långa väntetiden.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientansvarig kirurg som beklagade den långa väntetiden på operation. Han förklarade att det fanns en viss osäkerhet kring rätt diagnos inledningsvis vilket ledde till en skiktröntgenundersökning, till detta var det lång väntetid. Den dagen kvinnan var på akutmottagningen var det också många akuta operationer vilket prioriterades högre. Anmälaren är nöjd med det utförliga svaret, men tycker att det är anmärkningsvärt att hon med så väldigt kraftig smärta tvingades vänta så länge. Ärendet avslutas.

V1412-06224-63
Misstanke om vårdskada

En man som varit sjuk i cancer blev felaktigt friskförklarad. Mannen kontaktade mottagningen en tid senare men blev hänvisad till vårdcentralen för sina besvär. När han lades in på sjukhus konstaterades spridd cancer i buken. Anmälaren beskriver också att under pågående cancerbehandling lyssnade man inte till mannens besvär med biverkningar av läkemedelsbehandlingen vilket ledde till att han drabbades av en skada i foten och undernäring.

Åtgärd: Efter telefonkontakt med anmälaren för information om förvaltningen verksamhet och uppdrag skickades anmälningsblanketter för anmälan till förvaltningen, Inspektionen för vård och omsorg och Patientförsäkringen LÖF. Då skriftlig anmälan inte har inkommit till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.

V1412-06226-62
Inte lyssnad till

En man har synpunkter på att han inte blivit lyssnad till av en läkare på en sjukhusmottagning. Trots att mannen har ont påstod läkaren att mannen mår bra och är frisk.

Åtgärd: Mannen har själv framfört sina synpunkter till sjukhuset. Då han inte återkommit till patientnämndens förvaltning, trots uppmaning om att ta kontakt, avslutas ärendet.

V1412-06248-55
Komplikationer vid sårbehandling

En kvinna har drabbats av komplikationer vid sårbehandling.

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

V1412-06252-57
Bristande vård och behandling för fotskada

En kvinna skadade foten och blev sjukskriven eftersom hon inte kunde belasta foten normalt. Det var husläkaren som ansvarade för sjukskrivningen och han förlängde den men glömde skriva under intyget. Ingen annan läkare på vårdcentralen kunde hjälpa kvinnan och den ansvarige läkaren var på semester utomlands. Detta resulterade i att kvinnan blev utan ersättning från försäkringskassan och kvinnan är mycket besviken och missnöjd med handläggningen.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och patientansvarig läkare som beklagade att kvinnans sjukintyg inte hanterades optimalt. Anmälan diskuterades i arbetsgruppen på vårdcentralen och de befintliga rutinerna har setts över. Anmälaren är fortfarande upprörd över att hon hamnade i ekonomiska svårigheterna p g a hanteringen, men hon är nöjd med svaret och önskar avsluta ärendet.

V1501-00005-63

Försenad cancerbehandling, missad infektion

En kvinna framför synpunkter på flera negativa upplevelser av händelser i vården. I samband med att hon drabbats av hudförändringar på foten remitterades hon för vidare utredning utan att remissen akutmärktes. Det ledde till att behandlingen blev försenad och operationen mer omfattande än vad som behövts jämfört med ett snabbt omhändertagande. I samband med komplikationer till en gammal fotskada i den andra foten samt operation av den samma drabbades anmälaren av en infektion som det tog lång tid att diagnosticera. Infektionen blev allvarlig och patienten har genomgått flera antibiotikakurer under de senaste åren.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd verksamhet. Av yttrandet framgår det att patienten remitterats till en annan verksamhet för hjälp med hennes hudbesvär. Vidare framgår det att man på mottagningen ordinerat antibiotikabehandling av infektionen i foten vid två tillfällen. Avslutningsvis framförs att man inte funnit att några felbedömningar gjorts när journalen gått igenom för yttrandet. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren. Anmälaren önskar att ärendet avslutas. Ärendet avslutas.

V1501-00067-62

Missnöjd med operationsresultat

En patient är missnöjd med det estetiska resultatet av en operation.

Åtgärd: Då anmälaren inte återkommit, trots uppmaning att ta kontakt, avslutas ärendet.

V1501-00076-52

Komplikationer efter operation

En kvinna har synpunkter på att hennes höftprotes hoppat ur led tre gånger. Hon vill veta vad man kan göra åt det och hur hon kan få ersättning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om patientförsäkringen. Skickar anmälningsblankett. Anmälaren har under tiden varit på återbesök och fått veta att det inte finns något att göra åt saken. Hon ansöker om ersättning hos patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

V1501-00114-58

Lång väntetid för att träffa specialistläkare

En kvinna framför synpunkter på att hon fått vänta i 7 månader på att få träffa en ortoped på en specialistmottagning. Hon ifrågasätter vårdcentralens handläggning av hennes ärende.

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

V1501-00192-58
Rättighet till önskad undersökning

En mamma framför frågor och synpunkter kring vilka undersökningar som ska genomföras vid dotterns vård på ett sjukhus.

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

V1501-00203-42
Nekades medicinering, bemötande

En kvinna med handeksem sedan många år tillbaka bokade tid för receptförnyelse hos husläkaren. Läkaren forskrev medicin som kvinnan vet inte hjälper men nekades rätt sorts salva. Vid försämring hänvisades hon till akutmottagningen vilket kvinnan ifrågasatte. En vecka senare försämrades eksemen och hon fick utslag och smärta.

Åtgärd: Anmälaren har själv kontaktat verksamhetschefen vid vårdcentralen och framfört sina synpunkter. Hon har undersökts av annan läkare och fått medicinering och rådgivning gällande behandling av handeksem. Anmälaren är nöjd och ärendet avslutas enligt överenskommelse. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

V1501-00245-64
Missad diagnos

En man framför klagomål på att läkare missade diagnosen vid besök på ögonsjukhus. Detta ledde till nedsatt synförmåga.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Anmälarens skriftliga klagomål skickades till anmälarens adress för underskrift enligt överenskommelse. Då inget underskrivet dokument inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare utredning.

V1501-00247-42
Felmedicinerad

En kvinna har sedan 15 år felmedicinerats vid flera olika medicinkliniker i landet. Anmälaren önskar förvaltningens hjälp att reda ut det medicinska händelseförloppet.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick enligt överenskommelse med anmälaren som inte önskar fortsatt handläggning vid förvaltningen. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

V1501-00253-52 **Bristande tillgänglighet**

En man framförde synpunkter på bristande tillgänglighet på telefon hos hans husläkare. Mannen har vid upprepade tillfällen sökt hans husläkare på angiven telefontid men han kommer inte fram och kan inte heller lämna ett telefonsvararmeddelande. När mannen har kontaktat mottagningen på akutnumret har han fått olika besked varje gång om att hans husläkare är ledig, sjuk, på utbildning, på kurs etc. Mannen har nu fått besked om att läkaren är föräldraledig sedan två månader trots att telefonsvararen anger att man kan nå henne på telefontiden.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av verksamhetschefen. Man beklagar att anmälaren upplevt bemötandet som kallt. Man bemödar sig dock om ett gott bemötande gentemot sina patienter. Det var olyckligt att anmälare möttes av felaktigt telefonmeddelande. Meddelande ändrades samma dag då läkaren hade gått på långledighet. Verksamhetschefen har även haft ett telefonsamtal med anmälaren. Efter att anmälaren fått vårdens svar har denne hört av sig och meddelat att han inte har något ytterligare att tillägga. Ärendet avslutas.

V1501-00255-49 **Vill ha hjälp att finna lämplig läkare**

Anmälaren vill ha hjälp att finna lämplig läkare för sina behov utifrån tillstånd av utbrändhet, utmattning och neuropsykiatrisk diagnos.

Åtgärd: I och med att skrivelsen utgör anmälan till Inspektionen för vård och omsorg och frågan om rekommendation om vårdgivare faller utanför förvaltningens uppdragsområde avslutas ärendet. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och han är överens med förvaltningen att avsluta ärendet i befintligt skick.

V1501-00263-57 **EKG-apparat i ambulans fungerade inte**

En man blev mycket dålig och ringde ambulans. I ambulansen försökte man koppla upp mannen mot EKG-utrustning, men denna fungerade inte och först på sjukhuset kunde mannen undersökas med EKG. Mannen hade drabbats av en hjärtinfarkt. Han är kritisk till att utrustningen i ambulansen inte fungerade och menar att viktig tid gick förlorad på grund av detta.

Åtgärd: Yttrande inkom från vd/verksamhetschef som tackade för synpunkterna och beklagade att det inte fanns någon fungerande EKG-utrustning i den ambulans som hämtade anmälaren. Till vissa delar är situationen beroende på att EKG-utrustningen i många ambulanser är gamla och kommer att bytas ut inom kort. Anmälaren är nöjd med svaret från vården och önskar avsluta ärendet.

V1501-00292-52 **Lång väntan**

En mamma hade fått besked om att en jourläkare i bil skulle komma till henne för att undersöka hennes son som var alltför dålig för att åka till en närakut. Kvinnan

såg bilen stanna vid hennes port och det såg ut som det satt ett stort sällskap i bilen som var på väg till eller ifrån en fest. Anmälaren undrar om det får gå till på det viset.

Åtgärd: Anmälaren har på egen hand kontaktat verksamhetschefen och kommer att ha ett möte med vederbörande i nästa vecka. Dessutom är beställarenheten underlättad. Ärendet avslutas.

V1501-00293-52 **Bristande tillgänglighet och bemötande**

En mamma försökte komma i kontakt med en närakut och ringde upprepade gånger men ingen svarade. Hon gick dit med sitt sjuka barn men möttes av en otrevlig sköterska som motade bort mor och barn. Mamman och barnet fick därefter hjälp på en annan närakut.

Åtgärd: Ärendet avslutas då mamman på egen hand fått kontakt med verksamhetschefen samt ett yttrande från avtalshandläggaren.

V1501-00303-34 **Omvårdnad**

En kvinna har synpunkter på omvårdnad och medicinering vid olika vårdtillfällen inom den psykiatriska heldygnsvården. Vid ett tillfälle har kvinnan synpunkter på att hon varit nedsövd/drogad under tre dygn. Uppger att hon har även har blivit misshandlad av Säpo.

Åtgärd: Eftersom inga kontaktuppgifter har lämnats och kvinnan inte hört av sig till förvaltningen avslutas ärendet.

V1501-00326-62 **Fråga om bokade tider vid byte av vårdcentral**

En kvinna undrar om man vid byte av vårdcentral måste avboka inbokade tider på den gamla vårdcentralen eller om detta sker automatiskt.

Åtgärd: Kvinnan informeras om att tiderna inte automatiskt avbokas, utan att patienten själv behöver höra av sig angående detta. Ärendet avslutas.

V1501-00334-44 **Komplikationer efter operation**

En kvinna opererade höften på en ortopedklinik och har successivt blivit sämre. Kvinnan har en benförkortning som kompenseras med skoinlägg men större problem från ärret. Höftmuskeln är stel och stramar, kvinnan uppfattar att muskeln skadades i samband med operationen och önskar detta bekräftat av operatören.

Åtgärd: Anmälaren önskar en oberoende granskning och helst åtgärd för sina besvär. Information om patientförsäkringen LÖF ges och skickas. Ärendet vid nämnden avslutas efter överenskommelse.

V1501-00338-52
Önskar ersättning för felaktig tvångsvård

En kvinna uppger att hon har blivit felaktigt tvångsvårdad och önskar ersättning för detta.

Åtgärd: Anmälaren hänvisas till patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

V1501-00349-52
Om journalinträng

En kvinna anser att hon är förföljd av en psykiater. Ärendet har tidigare handlagts av förvaltningen.

Åtgärd: Ingen vidare åtgärd. Ärendet avslutas

V1501-00377-42
Brister i läkemedelsuppföljning

En man opererade ryggen vid en ortopedklinik på ett akutsjukhus. Vid utskrivning ordinerades smärtlindring med ett preparat med risk för tillvänjning och nedtrappnings-schema följde med som instruktion vid denna medicinering. Vid påbörjad nedtrappning fick mannen kraftiga smärtor och kontaktade behandlingsansvarig läkare. Ordinationen blev att avbryta nedtrappningen. Mannen ångrar att han följde detta råd då abstinensen nu är kraftfull och han hade uppskattat någon uppföljning från läkaren.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen har haft ett möte med behandlingsansvarig läkare och framfört händelsen. Mannen uppfattade att läkaren lyssnade och mannen är nöjd med det och önskar avsluta ärendet.

V1501-00390-49
Fråga om rekommendation

Anmälaren vill veta om patientnämndens förvaltning kan rekommendera en läkare för ett särskilt besvär.

Åtgärd: Anmälaren blir informerad om förvaltningens ansvarsområde och att hennes fråga ligger utanför detta. Ärendet avslutas.

V1501-00435-64
Anmälaren missnöjd med dotterns vård

Anmälaren är missnöjd med den psykiatriska vårdens insatser för dottern.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid kontakt med anmälaren framkom att patienten inte vill lämna fullmakt. Enligt överenskommelse kontaktas verksamhetschefen på den psykiatriska kliniken och han har i sin tur kontaktat anmälaren för fortsatt kommunikation. Ärendet avslutas utan utredning.

V1501-00471-55

Fråga om anmälningsförfarande

En kvinna vill komma i kontakt med en handläggare som kan berätta lite om vad man som patient kan göra när man känner sig felbehandlad i vården.

Åtgärd: Vid kontakt med kvinnan så framkom det att hon redan fått svar på sin fråga. Ärendet avslutas.

V1501-00485-64

Missad diagnos, komplikationer

En man sökte vård på en lättakut på grund av handskada. Man såg inte någon fraktur på röntgen och mannen skickades hem. Först efter besök hos två andra vårdinrättningar har det visat sig att anmälaren har en handskada som behöver opereras.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Patientförsäkringen. Anmälaren har redan gjort anmälan till IVO, som öppnat ärende, varför detta ärende stängs utan utredning.

V1502-00541-57

Bristande vårdplanering med primärvård och kommun

En psykiskt sjuk kvinna vistades på akutsjukhuset under en längre period med anledning av njursvikt. Då hon skrevs ut fick primärvården och kommunen bristfällig information vilket ledde till att kvinnans medicinering blev oregelbunden. Kvinnans son menar att bristen i kontinuerlig medicinering skadade kvinnans njurar ytterligare.

Åtgärd: Anmälaren sände in en berättelse om kvinnans väg genom vården de sista åren hon levde och önskade att berättelsen kom vården tillhanda för kännedom. Ärendet avslutas därvid i överenskommelse med anmälaren.

V1502-00542-58

Önskar kontakt med psykiatrisk mottagning

En man önskar kontakt med en psykiatrisk öppenvårdsmottagning.

Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren framkommer att han redan fått kontaktuppgifter till vården. Ärendet avslutas.

V1502-00543-57

Fick bristfällig vård p g a psykisk sjukdom

En psykiskt sjuk kvinna (avliden) med svår njursjukdom fick hjärtbesvär och lades in på avdelning på akutsjukhuset. Personalen hade liten förståelse för kvinnans psykiska problematik och hon fick inte rätt medicin vilket gjorde att hennes psykiska tillstånd försämrades. Kvinnans son är besviken över att den psykiska hälsan åsidosattes av den somatiska vården.

Åtgärd: Anmälarens berättelse om sin avlidna mors väg genom vården sänds till vården för kännedom och ärendet avslutas därefter i överenskommelse med anmälaren.

V1502-00546-57

Otillräcklig hjälp från psykiatrisk öppenvårdsmott

En kvinna flyttade till annan kommun och vid överföring mellan psykiatriska öppenvårdsmottagningar försvann viktig medicinsk information. Detta innebar att kvinnans somatiska sjukdomar inte uppmärksammades. Kvinnans son menade att på grund av detta blev kvinnans njursjukdom kraftigt försämrade.

Åtgärd: Anmälaren har sänt in en berättelse som beskriver hans mors kontakter med sjukvården de sista åren hon levde. Mannen önskar att skrivelsen sänds till inblandade vårdgivare, men han önskar inte något svar. Ärendet avslutas efter det i överenskommelse med mannen.

V1502-00547-28

Ersättning för felbehandling

En kvinna har lagat två tänder. Det visade sig att tandläkaren hade misslyckats med lagningarna, som behövde göras om. Den ena tanden hade lagats på fel sida och den andra tanden fick en provisorisk lösning som inneburit att kvinnan gått med en halv tand. Kvinnan har haft besvär som ilningar efter detta och kostnaderna för att rätta till lagningarna har blivit höga. Kvinnan önskar ersättning för den skada som tillfogats henne.

Åtgärd: Anmälaren önskar få ärendet vidare utrett på patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas.

V1502-00550-42

Önskar läkemedel

En man vårdas vid en smärtklinik på ett akutsjukhus och vid det senaste besöket gjordes medicinändringar. Mannen kräver att få sin medicin som han tidigare fått. Personalen var parfymrad vilket gjorde att mannen behövde söka akut vård för andningsbesvär.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen har kontaktat vårdcentralen som förskrivit de mediciner han önskade. Detta har anmälaren informerat smärtkliniken om samt att personalen var starkt parfymrad. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1502-00590-42

Önskar medicinering

En man önskar hjälp av förvaltningen att få medicinering mot heroinmissbruk.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälan saknar samtliga kontaktuppgifter till anmälaren.

V1502-00597-44

Vård och behandling

En man opererade en knäled och fick därpå en svår infektion. Han har stora besvär även efter två år och är starkt påverkad av det långa sjukdomsförloppet.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I telefonsamtal med anmälaren framkommer att anmälan är gjord till patientförsäkringen LÖF sedan tidigare och nu även till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1502-00619-58

Fråga kring avbokningsregler

En kvinna framför frågan om en anhörig måste betala för ett läkarbesök som han lämnat återbud till mindre än 4 timmar innan besöket.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att ärendet löst sig och att patienten inte behövt betala patientavgift. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.

V1502-00654-58

Lång väntan på provsvar

En man framför synpunkter på lång väntetid för att få provsvar. Mannen har varit i kontakt med kliniken ett flertal gånger men varje gång fått besked att provet inte är klart. Anmälaren ifrågasätter handläggningen.

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

V1502-00657-30

Registerutdrag gällande kvalitetsregister

En kvinna undrar vem som har hand om registerutdrag gällande registrering i kvalitetsregister.

Åtgärd: Kvinnan informeras om att man ska kontakta kontaktpersonen för aktuellt kvalitetsregister för att få registerutdrag. För att hitta kontaktuppgifter går man in på kvalitetsregister.se/register. Ärendet avslutas.

V1502-00658-28

Ersättning för medfödd ärrbildning

En kvinna har frågor om ersättning för ärrbildning vid medfödd sjukdom.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om patientförsäkringen, LÖF. Ärendet avslutas.

V1502-00696-49

Svårt att komma i kontakt med mottagningen

Enligt anmälaren är det svårt att komma i kontakt med vårdgivaren.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren uppger att han ska söka kontakt med vårdgivaren på egen hand.

Ärendet avslutas.

V1502-00720-64

Fel diagnos

En man fick inte hjälp med sin värkande hand. Först efter besök på tredje vårdcentralen fick han rätt diagnos och hjälp.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om Patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Patientförsäkringen.

Anmälaren har redan gjort anmälan till IVO, som öppnat ärende, varför detta ärende avslutas.

V1502-00740-52

Lång väntan på rehabilitering

En anmälare vill veta om man kan angripa ett muntligt löfte om rehabilitering. Anmälaren lovades omgående rehabilitering efter genomgången cancerbehandling. Nu visar det sig att det är två månaders väntetid.

Åtgärd: Informerar om enheten för individuella vårdärenden samt att man inte kan angripa detta rättsligt. Det är svårt att avgöra platstillgången på rehabiliteringsenheter. Ärendet avslutas.

V1502-00744-62

Sent inställd operation, bristande information

En kvinna som väntat länge på en operation, lades nyligen in för operation och förbereddes inför ingreppet, som helt plötsligt ställdes in. Kvinnan är missnöjd över detta och att hon fick bristfällig information om vad det berodde på. Hon fick heller inga klara besked om när operationen kommer att kunna bli av.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, om rätten till ekonomisk ersättning vid sent inställd operation samt fått kontaktuppgifter till Vårdgarantikansliet. Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon nu fått ett skriftligt svar från sjukhuset skickat till sig och att hon därmed inte önskar någon handläggning från förvaltningens sida. Ärendet avslutas.

V1502-00753-58

Synnedstättning efter operation

En kvinna framför att hon fått synfältsbortfall efter en operation på en ögonklinik. Kvinnan har varit på ett flertal undersökningar för att utröna orsaken. Enligt läkare på kliniken har synfältsbortfallet inte något samband med operationen, anmälaren hävdar motsatsen. Anmälaren önskar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Hänvisar anmälaren till patientförsäkringen i första hand. Ärendet avslutas hos förvaltningen utan utredning.

V1502-00783-64
Bristande tillgänglighet och kontinuitet

En mans hustru med svår kronisk sjukdomsbild får vänta tre veckor på att få tid på reumatologiska mottagningen. Hustrun har genom åren fått möta olika läkare vid varje besök, även läkare som haft svårigheter med språket.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren fick även namnet till verksamhetschefen på mottagningen. Anmälaren har själv tagit kontakt med vårdgivaren och tycker att det får räcka så. Ärendet avslutas utan vidare handläggning.

V1502-00819-28
Frågor kring tandvårdsstödet

En man har frågor kring extra tandvårdsbidrag, muntorrhet, salivprov och högkostnadsskyddet.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om gällande anvisningar kring särskilt tandvårdsbidrag och landstingets anvisningar för tandvård med öppenvårdsavgift. Ärendet avslutas.

V1502-00826-64
Önskar radera sin journal

En kvinna önskar radera delar av sin journal, eftersom det som står där inte stämmer.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg. Anmälaren har informerats om att man som patient måste vända sig till Inspektionen för vård och omsorg för att begära journalförstöring. Ärendet avslutas utan vidare handläggning.

V1502-00827-30
Frågor om patientnämnden

En kvinna undrar vilken sekretess patientnämnden har. När man ska anmäla till Patientnämnden och när man ska anmäla till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och om dessa myndigheter samarbetar. Vidare har hon frågor kring dessa myndigheters preskriptions tid.

Åtgärd: Kvinnan informeras att patientnämndens sekretess regleras i 24 kapitlet 4 § offentlighets- och sekretesslagen. Patientnämnden har samma typ av sekretess som hälso- och sjukvården, det vill säga det är presumtion för sekretess och uppgifter lämnas som regel inte ut vid begäran såvida inte anmälaren/patienten har lämnat sitt samtycke till ett utlämnande. Inspektionen för vård och omsorg (IVO) har inte samma sekretess och har även andra regler att följa än patientnämnderna. IVO kan

uttala sig gällande medicinska angelägenheter och utdela kritik. De kan som regel inte handlägga ärenden som är äldre än två år. Patientnämnden har ingen preskriptionstid för sina ärenden. Vid anmälan till nämnden kan patienten få svar på sina frågor och vården möjlighet till kvalitetsförbättring. Nämnden har inga disciplinära befogenheter. Om anmälan har skett till IVO handlägger inte patientnämnden samma ärende. IVO och patientnämnderna har visst samarbete, men det finns sekretess mellan myndigheterna. Anmälaren väljer vilken myndighet man vill anmäla till. Ärendet avslutas.

V1502-00881-59 **Ovärderlig och empatisk hållning**

En kvinna vårdades i hemmet och anhöriga vill framhålla den ovärderliga och empatiska hållning som mötte deras mor i kontakten med mottagningen. Man framhåller att vikarier introducerades samt att omsorgen sträckte sig utanför "protokollet". Exempelvis anges extra omläggning av sår, hjälp i kontakter med andra vårdinstanser och uppmuntran och stöd under sjukdomsförloppet. Slutligen nämns förmågan att se den enskildes behov och agera utifrån det.

Åtgärd: Det är anmälarens önskemål att uppskattningen kommer till mottagningens kännedom varför skrivelsen översänds för kännedom utan önskan om yttrande. Ärendet avslutas.

V1502-00903-44 **Bristande behandling**

En man skriver då en knäoperation inte blivit bra. Benet förlängdes och han har drabbats av smärta. Mannen har haft samtal med opererande läkare, har fått remiss till ortopedtekniker men önskar inte fler återbesök hos samme läkare.

Åtgärd: Information om patientförsäkringen LÖF ges och skickas. Mannen rekommenderas söka ny ortoped för bedömning av smärttillståndet. Ärendet avslutas vid förvaltningen.

V1502-00921-42 **Brister i vård och medicinering**

En kvinna upplevde brister i vård, medicinering och omvårdnad i samband med förlossningen på en kvinnoklinik och önskar händelsen granskad.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren önskar fortsatt handläggning vid Inspektionen för vård och omsorg.

V1502-00972-44 **Bristande behandling**

En man skriver och har problem med sin nya läkarkontakt och kontinuiteten i sin behandling. Behandlingen är utprovad under flera år och under de senaste två åren upplever anmälaren att han äntligen fått en hanterbar tillvaro och en stabil medicinering. Den nya läkaren ifrågasatte den fungerande behandlingen och ville

ändra i medicineringen utan att ha träffat anmälaren. Anmälaren upplever detta mycket destruktivt.

Åtgärd: Anmälaren har själv kontaktat vården genom flera instanser och fått till svar att han skall få hjälp att få fortsatt läkarkontakt och behandling att fungera. Ärendet avslutas efter överenskommelse.

V1502-00980-62

Tvingades lista sig på annan vårdcentral

En man skulle ta bort stygn och vände sig till en distriktssköterska på den vårdcentral som ligger närmast hans jobb. Mannen är listad på en annan vårdcentral och fick veta att om han skulle få hjälp på den vårdcentral han besökte skulle han behöva lista sig där. Mannen är kritisk till dessa regler.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om att det endast är vid akuta besvär man kan uppsöka en annan vårdcentral än den man är listad vid utan att behöva lista om sig. Mannen har fått landstingets mejladress för att kunna framföra sina synpunkter på listningsreglerna till landstingets politiker. Ärendet avslutas.

V1502-01019-62

Nekad besök

En man har synpunkter på att han nekats besök vid en specialistklinik i Stockholms län, med motiveringen att han är skriven i ett annat län.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att patientlagen som trädde i kraft 1 januari 2015 ger rätten att välja öppenvård var som helst i landet. Anmälaren har nu fått hjälp vid en annan mottagning och nöjer sig med att klagomålet registreras. Ärendet avslutas.

V1502-01042-52

Dataintrång

En man misstänker att någon varit inne i hans journal och därefter spridit rykten om honom och hans familj.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att man kan begära logglista. Lämnar kontaktuppgifter till personuppgiftsombudet. Han kan därefter vända sig till Datainspektionen och polis. Ärendet avslutas.

V1502-01044-44

Tung medicinering

En man skriver med synpunkter på medicineringen av hans hustru på ett särskilt boende. Hustrun har en demensdiagnos och har många mediciner vilket maken ifrågasätter.

Åtgärd: Förklarar att läkaren har det medicinska ansvaret och att medicineringen bestäms utifrån en medicinsk bedömning. Rekommenderar samtal med läkaren för

klargörande om medicinerna. Ger kontaktinformation till stödpersoner i kommunen för anhöriga. Överenskommer att avsluta ärendet vid förvaltningen.

V1502-01065-64

Önskar spärra/förstöra sin journal

En kvinna önskar spärra/förstöra/ta ut logglista på sin patientjournal på psykiatrisk vård från 2004.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har informerats om hur man går tillväga när man som patient önskar förstöra sin journal alternativt när man önskar ut logglista eller vill spärra sin journal. Hänvisats till vårdgivaren alternativt IVO för vidare handläggning. Ärendet avslutas utan vidare utredning.

V1502-01079-42

Läkemedelsberoende, avled

Anhöriga till avliden man framför kritik gällande den vård och medicinering mannen fått på vårdcentralen. Mannen led av depression som psykiatrin inte bedömde tillräckligt graverande varför primärvården handlade detta. Vården som erbjöds var sömnmediciner. Familjen hittade sonen död i sängen och bedömde orsaken bero på övermedicinering.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt patientförsäkringen. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren då anmälan även är gjord till Inspektionen för vård och omsorg.

V1502-01080-44

Komplikationer efter operation

En kvinna hade fått flera olika problem, utsträckt över flera år, efter en ortopedisk operation. Slutligen har hon fått beskedet att även muskulatur hade skadats och att hon sannolikt måste leva med handikapp.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar och ger kontaktuppgifter om patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas.