

## **Anmälan om avslutade ärenden under tiden 2015-03-02—2015-03-31**

### **Ärendet**

Ärendet innehåller förteckning över ärenden som avslutats enligt delegation under rubricerad period, d v s efter den föregående förteckningen som presenterades vid nämndsammanträdet den 14 april 2015.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Staffan Blom  
Förvaltningschef

### **Bilaga:**

1/ Förteckning över avslutade ärenden under tiden 2015-03-02--  
2015-03-31.



### **V1306-02763-62**

#### **Synpunkter på intyg, diagnos m.m.**

En kvinna har synpunkter på en psykiatrisk mottagning, som inte gjort det de sagt att de ska göra och hon känner sig därför inte väl bemött. Kvinnan har bland annat efterfrågat ett förtydligat intyg för att hon ska kunna få de insatser hon behöver från kommunen. Hon ifrågasätter också den diagnos hon fått, känner inte att hon involveras i vården och har synpunkter på att hennes medicinering inte följts upp.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare, som beklagar att patienten inte upplever sig hjälpt av de insatser och det intyg hon fått från mottagningen. Från mottagningens sida skriver man att man inte har någon inverkan på beslut om stödinsatser som fattas av kommunen. Man skriver att patienten har involverats i vården och beklagar att hon inte uppfattar utredningsresultaten angående diagnos som korrekta. Man har erbjudit uppföljningstider angående medicineringen, men skriver att patienten uteblivit från dessa. Anmälaren har framfört ytterligare synpunkter efter att ha tagit del av yttrandet, men har inte inkommit med någon ytterligare skrivelse. Ärendet avslutas.

### **V1404-01986-52**

#### **Om faktura**

En kvinna genomgick en abort. Vid tiden för aborten väntade kvinnan på att få personnummer då hon hade fått arbets- och uppehållstillstånd. Nu har hon fått en räkning på 2000 kr för ingreppet och önskar hjälp med att få tillbaka pengarna.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats av bland annat verksamhetschefen för kvinnokliniken och det har visat sig att man hade felstavat kvinnans namn. Beloppet som var överskjutande ordinarie patientavgift har betalats tillbaka. Anmälaren har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

### **V1404-02025-52**

#### **Bristande bemötande**

En kvinna kontaktade SOS Alarm då hon hade hög feber och var i allmänt dåligt skick. Sjuksköterskan som hon pratade med var nonchalant och tyckte att hon kunde ta sig till vården på eget bevåg. Det visade sig sedan att kvinnan hade blodförgiftning.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats av chefen för patientsäkerhetsenheten. Man beklagar bemötande som inte var fullgott och anser att telefonisten bord givit rådet att åka till sjukhuset eller ordnat en oprioriterad transport. Chefen erbjuder även att anmälaren att lyssna på det bandade samtalet. Anmälaren har efter utsatt svarstid inte hörts av. Ärendet avslutas.

### **V1406-02786-52**

#### **Sent inställd operation**

En liten pojkes operation ställdes in, på grund av personalbrist, under pågående förberedelser på sjukhuset.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från verksamhetschefen för barnkirurgiska kliniken. Av detta framgår att man varit tvungen att ställa in operationen med kort varsel på

grund av sjukdomsfall bland personalen. Familjen har fått kompensation för detta och pojken opererades några senare. Anmälaren har inte hörts av efter utsatt svarstid. Ärendet avslutas.

**V1406-02969-57**  
**Nekad behandling**

En kvinna hade en förhårdnad/knöl under huden som var smärtsam då den satt över en muskel. Remiss skrevs till kirurg för borttagande av knölen. När kvinnan besökte kirurgen för ingreppet ville han inte operera. Kvinnan menade att läkaren inte var påläst och hon kände sig ifrågasatt.

Åtgärd: Yttranden inkom efter påminnelser från patientansvarig kirurg. Han beklagade att patienten blev ledsen över den uteblivna operationen. Kirurgen menade att det måste finnas en tydlig indikation och en tydlig diagnos innan en svullnad eller förhårdnad kan tas bort kirurgiskt. Kvinnan har i genmäle framfört att dessa synpunkter inte kommunicerades så tydligt till henne. Ärendet avslutas.

**V1406-03051-52**  
**Behandling**

En mamma är förtvivlad då hon upplever att hennes barn inte får adekvat hjälp. Ungdomen är drabbad av fistlar. Familjen går på knäna och ungdomen lider av sin sjukdom.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen för barnkirurgiska kliniken. Av detta framgår att man har stor förståelse för familjens problem. Ungdomen har genomgått flera operationer och utreda varför denne är drabbad av sjukdomen men läkarna har inte hittat någon bakomliggande orsak till den återkommande problematiken. Ungdomen har nu remitterats till vuxenexpertis. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

**V1406-03067-42**  
**Brister i uppföljning, blev utan medicinering**

En kvinna vårdas och utreds för sköldkörtelbesvär på vårdcentralen. Blodprover visade att kvinnan bör medicineras men hon tål inte alla mediciner varför hon remiterades till specialist. Efter några veckor kontaktade hon specialistmottagningen och där fanns ingen remiss mottagen. Efter kontakt med vårdcentralen framkom att remissen aldrig blev skriven, ansvarig läkare fanns inte kvar i verksamheten och ingen annan läkare fick skicka en ny. Efter flera månaders väntan utan medicinering mår kvinnan inte bra.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som framför att kontakt tagits med anmälaren för genomgång av händelsen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

**V1406-03124-42**  
**Nekades hostmedicin, bruten sekretess**

En kvinna med svår hosta sökte vård på en när akut men nekades hostmedicin med hänvisning till att den övriga medicineringen hon hade inte passade ihop med hostmedicinen. I väntrummet talades det om kvinnans ångest så att övriga patienter hörde.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare som beklagar händelsen. Vid genomgång av journaler bedöms hostan orsakas av ett falltrauma och en mer genomgående undersökning borde ha gjorts. Mätvärden på nedsatt syremättnad i blodet finns dokumenterat dock saknas andra somatiska bedömningar. Bedömningen är att läkaren har brutit mot sekretessregler, brustit i dokumentationen och dragit väl snäva och möjligen felaktiga medicinska slutsatser och har informerats om detta. Hostmedicin bedöms ibland vara verkningslöst. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att hon hade önskat vidtagna åtgärder och handläggning för en avvikelser. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

#### **V1407-03171-52**

##### **Synpunkter på vård och behandling**

En kvinna med smärtproblematik har synpunkter på vård och behandlingen som hon har fått vid sin vårdcentral.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats av verksamhetschefen och en läkare vid vårdcentralen. I yttranden redogör man för att vilka insatser man givit till kvinnan och att hon även uteblivit från bokade besök. Man anser liksom anmälaren att det är bra att kvinnan har en fast läkarkontakt med tanke på hennes smärtproblem och är villig att erbjuda henne det. Verksamhetschefen anser även att det är nödvändigt att åter igen påminna vårdcentralens läkare att det är nödvändigt med god dokumentation rörande kroniska patienter. Anmälaren har inte hörts av efter att utsatt svarstid. Ärendet avslutas.

#### **V1407-03236-42**

##### **Felmedicinerad efter operation**

En man opererades för knäledsbyte vid en ortopedklinik. Efter operationen fick mannen smärtstillande medicin. Efter hemkomst insjuknade han med svaghet i en hand och sjukhusvårdades. I FASS kunde mannen läsa att den smärtstillande medicin han fått inte skall ges till patienter som tidigare haft stroke eller hjärnblödning, vilket mannen haft. Mannen undrar över medicineringen han fått och om de orsakade komplikationen och den kvarstående svagheten i handen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare. En medicinsk förklaring ges till valet av preparat som valdes för att undvika risk för magsår men risken för stroke/TIA är känd. Behandlingen var inte kontraindicerad. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att anmälan kommer att göras till Patientförsäkringen och konsumentrapport till Läkemedelsverket. Ärendet avslutas.

#### **V1407-03252-42**

##### **Fick ingen medicinerad, utskrivningssamtal**

En kvinna har synpunkter på vården efter operation på en kirurgklinik på ett akutsjukhus. Hon mådde kraftigt illa efter operationen och hade informerat narkosläkaren om överkänslighet mot vissa preparat, men fick ändå dessa. Efter operationen blev hon aldrig fri från illamåendet och hon skrevs hem trots att hon mådde dåligt. Utskrivningssamtalet gavs på sal där andra patienter hörde samtalet.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen från kirurg- och anestesikliniken samt chefsjuksköterskan på avdelningen. Händelsen beklagas. En medicinsk förklaring till den medicinska vården i samband med och efter operationen framförs.

Brister ses i dokumentationen gällande överkänslighet mot narkosmedel, vilket kommer att utredas. Kvinnan erbjuds att kontakta anestesikliniken om ytterligare frågor. På grund av platsbrist skrev kvinnan hem, trots att hon inte återhämtat sig fullt. Enskilda samtal vid utskrivning är inte möjligt på grund av platsbrist. Att lyssna till patienters illamående på ett mer hänsynsfullt sätt kommer att lyftas i personalgruppen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att anmälan kommer göras till Läkemedelsverkets konsumentrapport, Läkemedelsförsäkringen och Patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

**V1407-03375-42**  
**Felmedicinerad**

En man medicinerar av sin husläkare mot högt blodtryck och flera oklarheter kring medicineringen har uppkommit.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare på vårdcentralen som efter genomgång av handläggningen inte kan finna anledning till kritik. Anmälaren kommer att kontaktas och erbjudas ett besök för genomgång av medicineringen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att mötet ägt rum. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

**V1408-03600-44**  
**Missad diagnos**

En anhörig tog kontakt för en kvinna som uppsökt en akutmottagning men skickades hem med besked om en senare tid för röntgen. Kvinnan försämrades snabbt och fördes till sjukhuset i ambulans dagen efter. En snabbväxande tumör konstaterades och kvinnan opererades.

Åtgärd: Då anmälaren efter kontaktuppsmaning inte återkommit avslutas ärendet.

**V1408-03730-44**  
**Bristande medicinering**

En dotter skriver med fullmakt för sin mamma. Mamman skall få sina läkemedel på kvällen av ett vårdbolag och det har hänt vid flera tillfällen att det bara varit någon timme mellan hemsjukvårdens tidpunkt vid middagstid och vårdbolaget som sedan kommit med kvällens läkemedelsdos. Detta har påtalats men någon ändring har inte skett.

Åtgärd: Yttrande gavs efter ett flertal påminnelser av verksamhetschef. Av yttrandet framkommer att tjänstgörande sjuksköterska själv lagt om schemat för patientbesöken och att dessa då låg alldeles för tätt för att vara patientsäkert. Ansvarig personal har vidtalats om att rutinerna för hembesök inte får ändras självsvåldigt. Anhörig påpekar efter att ha tagit del av yttrandet att det angivna samtalet med chefsjuksköterskan inte har ägt rum och att hon förväntar sig att denne hör av sig. Anhörig vill ha detta infört i förvaltningens slutskrivelse till vården. Hon avslutar därefter ärendet i befintligt skick.

**V1408-03782-44**  
**Bristande omvårdnad**

Brev för kännedom till förvaltningen från pappan till en funktionsnedsatt kvinna. Skrivelsen beskriver bristande omvårdnad på ett akutsjukhus för en person som behöver dygnetruntvård. Ett befintligt trycksår som var under god kontroll från

kvinnans gruppboende negligerades på akutsjukhuset och förvärrades betydligt under hennes vistelse där. Såret är fortfarande efter en längre tid försämrat.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mamman är god man för sin dotter men är nu själv svårt sjuk och pappan har fått gå in för sin fru. Brevet angående omvårdnaden på akutsjukhuset har sänts till flera centrala personer och pappan inväntar att en person på kommunen skall ta kontakt efter ledighet. Därefter vill han ta beslut om eventuell anmälan till patientnämnden. Enligt överenskommelse avslutas ärendet då ingen ny kontakt tagits.

#### **V1408-03793-59**

##### **Fel på medicinteknisk utrustning**

En kvinna som genomgått stamcellstransplantationer fick besked om att en av påsarna med stamceller gått sönder. Man har gjort en intern utredning och troligen har det varit fel på påsen. Kvinnan undrar hur man ska säkerställa att det inte händer igen.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen och medicinskt ansvarig. De beskriver händelseförloppet från nedfrysning, förvaring till upptining samt vad som hände inför användning. Vidare resoneras om kända risker, säkerhetsrutiner och eventuella orsaker till händelsen. Händelsen har lett till en noggrann översyn av rutiner, man har infört återkommande träning och gjort förtydligande av de skriftliga instruktionerna. Verksamheten har också gjort en anmälan till Inspektionen för vård och omsorg. Slutligen beklagas det inträffade och det lidande det orsakat anmälaren, samt att man gör allt för att det inte ska ske igen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med skriftligt genmäle att bifoga avslutningsvis. Hon framför att informationen skiljer sig från den hon fick av behandlande läkare på så vis att hon uppfattade situationen allvarligare än vad som framförs i yttrandet. Slutligen framför hon att hon fortfarande har mardrömmar om de förlorade stamcellerna men uppfattar det positivt att man har sett över rutinerna samt att hon är mån om att något liknande inte händer någon annan. Ärendet avslutas.

#### **V1408-03897-57**

##### **Brister i psykiatrisk vård**

En kvinna har under lång tid haft kontakt med en öppen psykiatrisk mottagning. Nu önskar läkaren överföra henne till annan psykiatrisk mottagning vilket kvinnan motsätter sig. Hon är orolig över att hennes medicinering ska påverkas eftersom hon använder ett licenspreparat som inte alla läkare kan ordinera. Kvinnan vill veta hur den nuvarande behandlingsansvariga läkaren säkrar att läkaren på annan mottagning har rätt kompetens och möjlighet att skriva ut läkemedel.

Åtgärd: Yttranden inkom från chefsöverläkare och överläkare vid öppenvårdsmottagningen som beskrev en komplex problembild där utskrivningen av preparat på licens utgjort en stor utmaning. Anmälaren har varit skeptisk till alla föreslagna åtgärder och högst motvilligt accepterat överremittering till annan enhet. I yttrandena har det tydliggjorts anledningen till den föreslagna överrapporteringen och anmälaren har accepterat svaret. Ärendet avslutas.

### **V1408-03898-57**

#### **Lång väntan på behandling i psykiatrisk öppenvård**

En kvinna remitterades till specialistmottagning i öppenvård psykiatri. Hon träffade läkaren vid ett tillfälle, men var inte nöjd med kontakten. Hon var också missnöjd med den långa väntetiden till samtalskontakt och hade svårigheter att ta sig till mottagningen.

Åtgärd: Yttranden inkom från patientansvarig psykiater som beskrev anmälarens komplexa sjukdomsbild och menade att kompetens inte finns på mottagningen för att möta hennes behov. De många återbud anmälaren lämnat omöjliggör också utskrivningen av licenspreparat. Anmälaren är mycket missnöjd med svaren och med den psykiatriska bedömningen. Ärendet avslutas då fortsatt korrespondens inte tillför ärendet något.

### **V1409-04095-57**

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

En man kontaktade förvaltningen för sin mammas räkning. Hon avled på sjukhus samma dag som hon skulle skrivas ut. Han vill ha en förklaring till att mamman vårdplanerades för utskrivning, trots att hon var mycket sjuk.

Åtgärd: Vården har begärt uppskov ett flertal gånger och flera påminnelser har sänts från förvaltningen, trots detta har inget yttrande kommit förvaltningen tillhanda. Anmälaren önskar att ärendet överförs till Inspektionen för vård och omsorg och avslutas därmed på förvaltningen.

### **V1409-04166-42**

#### **Långsam utredning, felmedicinerad**

En kvinna avled på ett akutsjukhus och anhörig menar att den långsamma handläggningen och felmedicinering orsakade dödsfallet. Anmälaren önskar en förklaring till händelsen samt ett möte med vården för genomgång av handläggningen under vårdtiden.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefläkaren som framför att mannen haft ett möte med behandlingsansvarig läkare för genomgång av händelsen. Samtalet var bra och mannen har fått svar på frågor och förstår nu vad som hände i samband med dödsfallet. Ärendet avslutas.

### **V1409-04263-44**

#### **Bristande vård**

En man kontaktar för sin mors räkning. Mannen befärrar att mamman fått helt fel behandling för sin klåda med en medicin som påverkade henne mycket negativt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har informerats om behovet av fullmakt. Han redogjorde för sin mammas halvårslånga kamp med besvärande klåda som en hudspecialist försökte behandla med cellgiftsbehandling. Allt tycktes starta med byte av en hjärtmedicin då mamman fick besvär av klåda. På olika sätt har klådan bekämpats först av husläkaren och därefter av specialist. En släkting inhandlade en kräm mot skabb på apoteket och därefter tycks klådan ha gett med sig. Hudspecialister förnekar absolut förekomsten av skabb, Man har undersökt patienten för det. Anhöriga reagerade för

medicineringen med cellgiftsbehandling då mamman påverkades starkt av den medicineringen.

Då anmälaren inte återkommit avslutas ärendet.

**V1409-04264-44**  
**Bristande samverkan**

En dotter kontaktar för sin mor. Mamman föll och skadade sig i annat län och transporterades efter operation till geriatrisk klinik i Stockholm. Samverkan mellan klinikerna som varit inblandade var bristande.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Erhållit anmälares samtycke att inhämta yttrande. Dotter och son har fullmakt för sin mamma. Ärendet berör flera vårdgivare. Anmälningsblanketter har översänts. Då anmälaren inte återkommit avslutas ärendet.

**V1409-04265-42**  
**Ersättning för läkemedelskostnader**

En kvinna sökte vård på vårdcentralen på grund av utslag på ett ben, bedömningen blev borrelia och medicin förskrevs. Efter ett par dagar kontrollerade kvinnan medicinen på nätet och noterade att läkaren förskrivit fel medicin. Hon önskar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar felförskrivningen och ersätter kvinnan med 360 kronor, utlägg för läkemedel och extra läkarbesök. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon fått ekonomisk ersättning. Ärendet avslutas.

**V1409-04316-52**  
**Synpunkter på diagnos, brister i utredning**

En man har synpunkter på att hans son fått diagnosen ADHD efter ett möte på en timme med en läkare. Pappan ifrågasätter diagnosen och menar att någon riktig undersökning inte gjorts.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen och berörd överläkare. Av yttrandet framgår att man ansåg att det fanns tillräckligt med underlag för att kunna sätta diagnos då skolan skickat med utredningsmaterial. Sjukhuset erbjuder dock en ny utredning då omständigheterna i barnets närmiljö nu är annorlunda. Pappan har hörts av och är införstådd med att förvaltningen avslutar handläggningen då barnet nu får en ny utredning.

**V1409-04367-42**  
**Utebliven medicinering**

En kvinna med Parkinsons sjukdom framför att hon inte fick hjälp med sin medicinering på en vårdavdelning på ett akutsjukhus. Kvinnan behöver sin medicin flera gånger per dygn och var för sjuk för att sköta medicineringen själv. Trots att kvinnan hade läkemedlet med sig glömde personalen att ge henne den.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefläkaren och verksamhetschefen på kliniken. Efter genomgång av anmälan, journalen samt intervjuer med inblandad personal beklagas den negativa händelsen, bristerna i rutiner och kommunikationen. Det



inträffade kommer att diskuteras i läkargruppen samt på berörda vårdavdelningar. Kvinnan erbjuds ett möte med vården för genomgång av händelsen och eventuella kvarstående oklarheter. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att hon bytt sjukhus. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

**V1409-04389-44**  
**Förlorade ägodelar**

En dotter ringer om att mamman under en sjukhusvistelse blivit av med ägodelar.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Rekommenderar att hon letar i mammans hem efter sakerna och sedan kontaktar chefsjuksköterskan på avdelningen och frågar om rutiner då ägodelar försvunnit. Ärendet avslutas.

**V1409-04412-52**  
**Lång väntan på operation**

En kvinna sökte på en akutmottagning för svåra buksmärtor. Det konstaterades snabbt att kvinnan råkat ut för en inflammerad blindtarm. Det dröjde dock flera timmar innan hon blev opererad trots att hon var uppsatt på operationslistan. Under tiden han blindtarmen spricka. Kvinnan vill veta varför hon vänta så länge.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av verksamhetschefen och berörd överläkare. Överläkaren var upptagen i ett mera brådskande fall och kunde därför inte operera tidigare. Om man fört diskussioner för att kunna operera kvinnan på en annan operationssal och med en annan läkare är oklart. Detta hade i så fall inneburit att man skulle stryka andra ingrepp som inte var lika allvarliga som hennes tillstånd. Man beklagar patientens negativa erfarenheter. Anmälaren har hörts av. Hon är inte nöjd med svaret med väljer att avstånd från vidare handläggning. Ärendet avslutas.

**V1409-04435-62**  
**Misstanke om felaktig diagnos**

Föräldrarna till en ung kvinna har synpunkter på att dottern fått en diagnos som troligtvis inte är korrekt och har synpunkter på brister i utredningen.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från berörda sjukhuskliniker, som redogör för de utredningar som gjorts och framför att dessa är väl gjorda. Föräldrarna meddelade därefter att de inte var nöjda med svaren och inkom med genmäle, varpå man från sjukhuset svarade att det som framkommer i genmälet inte ger anledning att ändra bedömningen angående flickans diagnos. Flickans föräldrar har inte återkommit efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet. Ärendet avslutas.

**V1409-04437-44**  
**Tillgänglighet**

En dotter skriver för sin mamma. Mamman har två ärenden till sin läkare men nekas att få ta upp dessa vid samma tillfälle.

Åtgärd: Rekommenderat dottern via epost att kontakta verksamhetschefen för att diskutera situationen alternativt kontakta förvaltningen per telefon för information från handläggare. Då anmälaren därefter inte avhört avslutas ärendet.

#### **V1409-04438-57**

##### **Bristfälligt bemötande från personal i psykiatrin**

En kvinna var missnöjd med sin kontakt med ett mobilt psykiatriskt team. Vid tillfällen då kvinnan kontaktat dem har de inte haft möjlighet att besöka henne och de har svarat kortfattat i telefon. Kvinnan menade att de inte besvarade hennes frågor.

Åtgärd: Yttranden inkom från enhetschef för det mobila teamet som beklagade att anmälaren inte var nöjd med bemötandet och tillgängligheten. Vid vissa tillfällen är det hög arbetsbelastning på teamet och de kan då inte erbjuda hembesök eller längre telefonsamtal. Anmälaren har i genmäle förklarat att hon blivit besviken då teamet inte varit tillgängligt dygnet runt. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04520-42**

##### **Synförändringar efter medicinering**

En man opererade hjärtat vid en medicinklinik på ett akutsjukhus. Efter operationen gavs blodförtunnande medicinering. Efter en tid uppkom synförändringar och mannens sökte själv ögonläkare som ordnade med akut omhändertagande och laserbehandling. Synen gick att rädda. Enligt ögonläkaren kan inte denna medicinering ges till diabetiker, vilket mannen är, vilket vården hade kännedom om.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefläkaren och medicinskt ledningsansvarig läkare som beskriver komplikationen kopplad till mannens grundsjukdom, diabetes, och inte till given medicinering. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att han anmält händelsen till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04531-42**

##### **Brister i information och omvårdnad**

En kvinna upplevde förlossningen negativt på en kvinnoklinik på ett akutsjukhus. Barnmorskan följde inte och manade inte på hennes förlossningsarbete. Hon fick för mycket lustgas och blev dåsig och kände sig ensam på uppvakningsavdelningen efter att hon blivit sydd. Hon saknade någon personal eller anhörig som ett stöd.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefbarnmorskan vid kliniken som beklagar upplevelsen. Verksamhetens policy är att arbeta utifrån värderingarna ansvar, medmänsklighet och helhetssyn samt visionen patienten alltid först. Synpunkterna kommer att beaktas och tas upp i personalgruppen. Kvinnan erbjuds ett möte med vården. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

#### **V1409-04630-44**

##### **Bristande bemötande**

En man kontaktade förvaltningen för sin hustru. Hustrun hade skadat sig under ett arbetspass och fick akut tid på en närliggande vårdcentral. Maken följde med hustrun då hennes svenska inte är så bra. Läkaren skulle skriva sjukintyg för två veckor men då makarna kom hem var det en kortare tid som stod på intyget till Försäkringskassan. Vid kontakt med vårdcentralen för att fråga om uppgifterna upplevde maken att han behandlades nonchalant och ointresserat av personalen.

Någon kontakt med läkaren medgavs inte. Personalen ifrågasatte även makarnas önskan om journalkopia.

Åtgärd: Anmälaren har fått information enligt personuppgiftslagen. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Makarna önskar det bristande bemötandet registrerat. De avvaktar också att den begärda journalkopian skickas till dem enligt begäran. Då de därefter inte avhörts avslutas ärendet.

#### **V1410-04678-42**

##### **Brister i medicineringen, nekad utredning**

En kvinna vårdas vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning och upplever brister i bemötandet, medicineringen samt att hon nekats sömnutredning. Kvinnan blev läkemedelsberoende med sex olika preparat och har genomgått avgiftning.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare, behandlingsansvarig läkare och ansvarig sjuksköterska vid enheten. Kvinnan nekades förskrivning av beroendeframkallande mediciner då hon uppsökt flera olika mottagningar och efterfrågat recept. Den sömnutredning kvinna efterfrågar bedöms det inte finnas någon grund för varför hon nekades denna. Den negativa upplevelsen av bemötandet beklagas.

#### **V1410-04796-44**

##### **Lång väntan på undersökning**

En son kontaktar om sin avlidna mor. Mamman hade fått remiss för grovtarmsundersökning men den sköts upp flera gånger. Då undersökningen genomfördes uppdagades en cancer som spritt sig. Mamman avled kort därpå.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har rekommenderats att ta kontakt med vårdcentralens verksamhetschef men också informerats om möjligheten att förvaltningen handlägger hans ärende. Då han därefter inte avhörts avslutas ärendet.

#### **V1410-04818-42**

##### **Fick smärtlindring istället för operation**

Mamma till en pojke som vårdades vid en akutmottagning och kirurgisk klinik för blindtarmsinflammation har kritik mot att läkaren önskade smärtlindra med starka mediciner i stället för att operera. Pojken fick komplikationer efter operationen. Mamman önskar ta del av journalkopiorna.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare. En medicinsk förklaring ges till utredning, diagnos och beslut om operation. Inför operation ges alltid pre-operativ vård och i detta fall uppvätskning och smärtlindring. Det är viktigt att också barn smärt lindras. Det beklagas att familjen missuppfattade situationen och handläggningen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att de inte är nöjda med förklaringen. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04845-52**

##### **Bristande administration - säker identifiering**

En man anser att det är bedrägligt att sjukhuset inte kan stava hans namn rätt vilket även utgör en patientsäkerhetsrisk.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av verksamhetschefen där man bifogat ett utdrag ur registret som visar att sjukhuset numera stavar namnet på ett korrekt sätt. Anmälaren har inget mer att tillägga. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04861-42**

##### **Läkemedelsbiverkan, nekad besök**

En man med hjärtproblem vårdades och medicinerades vid en specialistmottagning. På grund av biverkningar slutade mannen medicinera. Mannen tappade 50 % av muskelmassan. Enligt bipacksedeln är biverkan känd och mannen har reagerat på liknande preparat och menar att han inte skulle ha medicinerats med denna medicin. Mannen nekas fortsatt vård av behandlingsansvarig läkare.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare som framför att förtroendet mellan läkare och patient är förbrukat då anmälaren vänt sig till patientnämnden med sitt klagomål. Enligt anmälares önskan överlämnas ärendet till Inspektionen för vård och omsorg för fortsatt handläggning och till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen för kännedom. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04879-49**

##### **Hjälpmiddel fungerar inte, vill ha operation**

En man har synpunkter på att han fått ett hjälpmedel som inte fungerar bra. Mannen vill slippa detta och i stället bli opererad för sina besvär.

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

#### **V1410-04888-42**

##### **Bristande vård och läkemedelshantering**

En kvinna har synpunkter på bristande vård och omvårdnad när hon sjukhusvårdades för maginfektion på ett akutsjukhus. Under vårdtiden undersöktes hon inte av läkaren, ingen gick rond. Hon fick ingen smärtlindring mot magsmärtorna och ingen mat, bara vätska. Kvinnan har också synpunkter på hur hennes medicinering mot övriga sjukdomar hanterades.

Åtgärd: Svar har inkommit från chefläkaren, patientsäkerhetsansvarig läkare och verksamhetschefen vid kliniken. En beklagan framförs över de upplevda bristerna med smärtlindring och att mediciner inte gavs på korrekta tider. På jourtid går inte alltid läkarna rond till alla patienter, en medicinsk bedömning görs. Av medicinska skäl gavs endast dropp därefter skonkost. kvinnan isolerades på grund av smittorisk men enligt journalen var personalen hos henne under vårdtiden men upplevelsen beklagas. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04894-57**

##### **Bruten sekretess samt uteblivet intyg**

En kvinna anser att en psykiatrisk mottagning har brutit mot sekretessen genom att lämna information om henne till obehörig personal och myndighet. Även information i hennes journal har kommit i orätta händer. Hon är även kritisk till att mottagningen inte har skickat ett utlåtande till försäkringskassan.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från chefläkare som djupt beklagade kvinnans negativa upplevelse av bristande information. Skyldighet att lämna ut journal till socialtjänsten finns i lagstiftning och vården är inte skyldig att informera patienten om detta. Gällande utlåtande är det läkarens bedömning som ligger till grund för detta och läkaren har inte någon skyldighet att utfärda detta. Anmälaren är ledsen över svaret, men önskar avsluta ärendet.

#### **V1410-04909-42**

##### **Komplikationer efter operation**

En kvinna opererade foten vid en ortopedkirurgisk specialistklinik och fick infektion som komplikation. I dag kan kvinnan inte gå på foten, har kronisk värk och måste använda ortopedisk sko. Kvinnan önskar en förklaring och ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som instämmer i att operation utförts med infektion som komplikation och kvarstående smärta i efterförloppet uppkommit. Smärtlindring, sjukgymnastik och ortopedtekniska hjälpmedel har erbjudits. Remiss till smärtklinik har skickats. Anmälaren har tagit del av svaret och har därefter hörts av och framfört att hon accepterat svaret och önskar ärendet avslutat.

#### **V1410-04910-52**

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

En man fick en liten knöl på utsidan av knät. Det tog ett par månader innan han fick röntga knät och ytterligare några månader innan han fick genomgå operation. Väl hemkommen efter operationen började hans operationssår att störtblöda. Det visade sig senare att det fanns canerceller i operationssåret som krävde utvidgad behandling.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av verksamhetschefen och berörd läkare. Man redogjorde för händelseförloppet och beklagar att mannen råkade ut för denna komplikation. Verksamhetschefen konstaterar att mannen inte borde ha opererats på sjukhuset utan hos annan specialist. Anmälaren har därefter hörts av men han har inget ytterligare att tillägga. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04958-52**

##### **Brister i administrationen med mera**

En man kontaktar förvaltningen för sin frus räkning. Man anmärker på att sjukhuset inte klarar av att stava deras namn korrekt. De anser att det är kränkande och att det är en fara för säker patientidentifikation.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av verksamhetschefen där man bifogat ett utdrag ur registret som visar att sjukhuset numera stavar namnet på ett korrekt sätt. Anmälaren har inget mer att tillägga. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04959-57**

##### **Komplikationer efter kejsarsnitt**

En kvinna genomgick ett kejsarsnitt och fick kraftiga smärtor i magen efteråt. Efter många och långa utredningar och undersökningar kunde smärtan identifieras, men detta skedde på annat sjukhus. Hon är missnöjd med den felaktiga hanteringen och att det tagit så lång tid att komma tillrätta med hennes problem.

Åtgärd: Yttranden inkom från överläkare som menade att anmälaren troligtvis drabbats av en reaktion på ärrvävnad som fanns kvar sedan föregående kejsarsnitt och någon felaktighet vid sömnad efter senaste kejsarsnitt inte var anledning till smärtan. Föräldrarna erbjöds möte på avdelningen för att gå igenom händelseförloppet. Kvinnans negativa upplevelser runt barnets födelse beklagades. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför att hon önskar gå vidare till annan instans. Ärendet avslutas på förvaltningen.

#### **V1410-04992-42**

##### **Okklarheter vid diagnos och medicinering**

En kvinna vårdades vid en psykiatrisk vårdavdelning. Läkaren ändrade kvinnans diagnos och medicinering. Bemötandet var bryskt och kvinnan blev ledsen. Hon är oförstående till bemötandet och bristen på uppföljning efter vårdtiden.

Åtgärd: Svar har inkommit från enhetschefen som framför att de är tacksamma för synpunkter på bemötandet så att verksamheten kan utvecklas och bli bättre. Bristen på uppföljningen skall lyftas i personalgruppen. Behandlingsansvarig läkare hade avslutat tidigare medicinering vilket var förklaringen till varför kvinnan inte fick den medicinen. Verksamhetens strävan är att alla patienter skall erbjudas god och säker vård. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

#### **V1410-04997-57**

##### **Bristande bedömning efter kejsarsnitt**

En kvinna med kraftig smärta efter ett kejsarsnitt åkte till akutmottagningen där vissa undersökningar gjordes, men man kunde inte klargöra varför kvinnan hade så ont. Senare fick kvinnan veta att den blödning som fanns i ärret inte kunde hittas med skiktröntgenundersökning utan endast med ultraljud vilket man inte gjorde. Kvinnan ifrågasätter undersökningen.

Åtgärd: Yttranden inkom från överläkare och verksamhetschef. De förklarade den medicinska planeringen och handläggningen. Anmälaren drabbades av en mycket ovanlig komplikation efter ett kejsarsnitt som utfördes på annat sjukhus och därför var den medicinska utredningen komplex och utdragen i tid vilket beklagades. Eftersom många olika läkare var inblandade i anmälares utredning uppstod vissa missförstånd vilket var djupt olyckligt. Anmälaren har valt att anmäla ärendet till Inspektionen för vård och omsorg varför ärendet avslutas på förvaltningen.

**V1410-05025-44**  
**Komplikation efter operation**

En hustru kontaktar för sin man som fått funktionshinder efter en kärloperation.

Åtgärd: Kontaktinfo till Patientförsäkringen LÖF skickade via epost. Anmälaren har även erbjudits att ta kontakt med förvaltningen per telefon. Hon har därefter inte avhört varför ärendet avslutas.

**V1410-05030-52**  
**Bristande vård och behandling**

En man klagar över att det tog väldigt lång tid innan han fick komma till röntgen och därefter behandling. Han vill veta vad det berodde på.

Åtgärd: Yttrande inhämtades av verksamhetschefen som beklagade att det tog fyra veckor innan anmälaren fick göra sin undersökning. Målet är att kalla inom tre veckor från det att mottagningen mottagit remissen. Anmälaren har hörts av men har inget ytterligare att tillägga. Ärendet avslutas.

**V1410-05034-42**  
**Brister i hygien vid provtagning, komplikation**

En man tog blodprov på vårdcentralen och sköterskan bar inte handskar och desinfekterade inte huden innan provtagning. Mannen fick smärtor i armen och efter två dagar hade han blåmärke och svullnad från armveck ner till handen. När han sökte vårdcentralen för besvären tittade läkaren inte på armen men skrev ut antibiotika. Mannen kontaktade enhetschefen utan att få gehör.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar händelsen och de komplikationer som uppkommit i samband med blodprovstagning. Orsaken till infektionen är svårt att yttra sig om, blåmärket i sig eller att personalen inte använde handskar. Det är trots det oacceptabelt att inte följa hygienföreskrifterna vilket påtalats för berörd personal. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter hörts av och framfört att anmälan kommer att göras till Patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

**V1410-05041-42**  
**Läkemedelsbiverkningar**

En kvinna vaccinerades mot säsongsinfluensan och insjuknade med flera olika biverkningar. Vissa är kvarstående efter flera år och kvinnan önskar hjälp med utredning av sambandet vaccination och kvarstående symtom.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen vid vårdcentralen som djupt beklagar den hälsosituation kvinnan upplevt efter vaccinationen och att hon får den medicinska vård och utredning hon behöver. De läkare hon undersökts av har inte kunnat koppla besvären till vaccinationen. Influenسالiknande symtom är en väl känd biverkan efter vaccination mot säsongsinfluensan. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon är nöjd över att ha fått ett yttrande. Ärendet avslutas.

**V1410-05044-52**  
**Bristande bemötande med mera**

En pojke med ättsvårigheter nekas remiss för vård vid ett habiliteringscenter med rikssjukvårdavtal. Föräldrarna har försökt diskutera frågan med ansvarig läkare och verksamhetschefen vid mottagningen de har kontakt med men blir illa bemötta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av vården. enhetschefen redogör i sitt yttrande för de aktuella omständigheterna och beklagar mammans missnöje. Mamman har inkommit med genmäle som bifogas till avslutsbrevet. Ärendet avslutas.

**V1410-05059-42**  
**Fel diagnos**

En kvinna vårdades och medicinerades för lungsjukdom av husläkaren. I samband med byte av vårdcentral och läkare konstaterades att hon hade astma och inte den sjukdom hon behandlats för i många år.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som förklarar behandlingsansvarig läkares handläggning. Diagnosen har varit både kronisk obstruktiv lungsjukdom och astma. Den behandling som givits har varit olika för de två diagnoserna. Verksamhetschefen har kontaktat anmälaren för genomgång av vård och behandling, vilket uppskattades. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

**V1410-05156-42**  
**Nekad medicinering och vård vid allergisk reaktion**

En man sökte akut vård på en vårdcentral på grund av allergisk reaktion. Mannen har svår allergi men hade glömt samtliga mediciner hemma denna dag. I receptionen blev han nekad besökstid då han inte var listad där och en sköterska tillkallades. Sköterskan menade att han kunde gå till apoteket och köpa nya mediciner. Mannen var nu omtöcknad och hade svårt med andningen men tog sig till en skola i närheten där han blev omhändertagen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beskriver en annan bild av händelsen. Sköterskorna som gjorde den medicinska bedömningen, menar att endast symptom från ögonen kunde noteras och därför kunde mannen vänta tills läkaren blev ledig. Mannen valde istället att lämna vårdcentralen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att han inte är nöjd och inkommit med skriftliga synpunkter som skall bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

**V1410-05162-44**  
**Bristande information mellan vårdgivare**

En man sökte en specialist för att följa upp provsvar. Läkaren behövde information från en tidigare vårdgivare men överföringen av information fördröjdes på grund av olika datasystem. Mannens dotter fick agera för att vården skulle se till att rätt information skulle komma fram.

Åtgärd: Förvaltningen har varit i kontakt med anmälaren per telefon där hon informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren fick också uppgift om att fullmakt krävs för att kunna inhämta ett yttrande. Då anmälaren därefter inte avhört avslutas ärendet.



### **V1410-05176-58**

#### **Långdragen utredning, ingen terapi**

En kvinna med tidigare självmordsförsök anser att hon inte har tagits på allvar och inte fått hjälp vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning. Mottagningen har inte heller följt upp hennes vård- och krisplanering. Hennes psykiska hälsotillstånd har försämrats och sjukskrivningen har förlängts på grund av att hon inte har fått en neuropsykiatrisk utredning.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig överläkare och från enhetschefen på mottagningen som bägge beklagar att tiden för utredning och bedömning varit lång. Detta beror på begränsningar i enhetens resurser. Av yttrandet framgår de bedömningar och utredningar som gjorts i ärendet, samt även att patienten ett flertal gånger påtalat att hon önskade tätare kontakt med sin behandlare. Det framkommer även att patientens besökstid för behandling tidigare lagts med en månad då hon ansåg att tre månaders väntetid var för lång. Hon är nu erbjuden högkvalificerad specifik behandling som förhoppningsvis kommer att hjälpa henne till ett bättre mående. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon accepterat svaret. Ärendet avslutas.

### **V1410-05195-57**

#### **Granskning i journal genomfördes av chef**

På vårdcentralen genomfördes systematisk logguppföljning i slumpmässigt utvalda journaler. Verksamhetschefen deltog i uppföljningen. En kvinna som arbetade på vårdcentralen fick i efterskott information om att hennes patientjournal granskats. Hon ifrågasätter om hanteringen gick rätt till, hon fick ingen information i förväg.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som informerade om att granskning av loggar i journal sker i enlighet med patientdatalagen och att patienten inte informeras om detta. Anmälaren är införstådd med att granskningen sker enligt lag, men har synpunkter på hanteringen vilka hon vill bifoga slutskrivelsen till vården. Ärendet avslutas i överenskommelse med anmälaren.

### **V1410-05222-42**

#### **Nekades utredning, önskar förklaring**

En man remitterades till en psykiatrisk klinik för utredning av neuropsykiatrisk diagnos. Psykologen gjorde drogtest som visade positivt för medicinering med lugnande medicin och mötet avslutades. Mannen skulle kallas till ett nytt möte men ingen kallelse kom. Efter flera veckor kontaktade mannen mottagningen och fick beskedet att utredningen avslutats på grund av positivt drogtest. Mannen önskar en förklaring till det beslutet.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamheten där en medicinsk förklaring ges till beslutet att avsluta utredningen. Då mannen framstod som trött och påverkad vid besöket utfördes drogtest som var positivt för lugnande- och sömnmedicin. Detta påverkar diagnossättningen varför mannen hänvisades åter till hem mottagning. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05229-58**

##### **Felaktig bedömning av besvär**

En man framför att han fått reda på att hans besvär härrör från ett medfött hjärtfel och inte från en hjärtmuskelinflammation som ett flertal läkare trott. Han har nu opererats för sina besvär. Anmälaren hade en långvarig kontakt med läkare på en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på kliniken. Av yttrandet framgår att journalanteckningarna från besöken är omfattande och att de ger mycket god information kring resonemang och bedömningar. Enligt verksamhetschefen råder det inga tvivel om att patienten haft en akut hjärtmuskelinflammation som han tillfrisknade från. Han remitterades till mottagningen året efter detta på grund av ansträngningsutlösta besvär från bröstet, andnöd och smärtor. För dessa besvär fick patienten pröva medicinering och upplevde en viss förbättring. Patienten utreddes på mottagningen med upprepade hjärtundersökningar och lungfunktionsmätningar utan att någon rytmrubbning kunde konstateras. När patienten fyllde 18 år avskrevs han från mottagningen och rekommenderades att söka kontakt med vuxensjukvården vid fortsatta besvär. Verksamhetschefen kan inte påvisa några fel i den medicinska handläggningen. Patienten har haft en dold och svårdiagnosticerad rytmrubbning som endast sporadiskt gett kortvariga besvär. Han hoppas att patienten nu blivit botad från sina besvär. 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.

#### **V1410-05232-63**

##### **Bristande utredning av neurologiska besvär**

En kvinna har haft smärta i händerna och fötterna under flera år. Hon har genomgått flera olika utredningar utan att få någon diagnos men man har däremot konstaterat att det inte är någon reumatisk sjukdom. Hon blev tillslut remitterad att göra en magnetrontgen och då konstaterades att hon har en förträngning av ryggmärgskanalen som orsakar hennes besvär. Kvinnan framför synpunkter på bristande utredning av hennes besvär och att hon ätit läkemedel i flera år utan verklig effekt.

Åtgärd: Anmälaren framför önskemål om att ärendet ska avslutas då anmälares situation har förbättrats.

#### **V1410-05236-44**

##### **Bristande bemötande**

En medföljande skriver för kännedom till nämnden. En person från ett äldreboende skickades för röntgenundersökning till sjukhus och den medföljande beskriver hur personal vid undersökningen betedde sig oprofessionellt och oempatiskt i omhändertagandet.

Åtgärd: Anmälaren önskade inte bli kontaktad men blev meddelad per e-post att ärendet är infört i statistiken. En önskan om telefonkontakt skickades dock från handläggaren på grund av ärendets art. Då mannen inte avhörtts avslutas ärendet.

#### **V1410-05277-42**

##### **Ovänligt bemötande, ifrågasättande av medicinering**

En kvinna sökte vård hos husläkaren på grund av migrän. I samband med förskrivning av medicin noterade läkaren kvinnans övriga mediciner som hon fått förskrivet hos andra vårdgivare. Läkaren ifrågasatte preparaten och kvinnans diagnos. Efter besöket grät kvinnan då hon upplevde bemötandet raljerande och ifrågasättande. Kvinnan har en ovanlig sjukdom som kan leda till för tidig död.

Åtgärd: Svar har kommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare. Mötet blev olyckligt med missförstånd i kommunikationen. Det var aldrig meningen att ifrågasätta medicineringen. Vid ett möte med en ny patient måste läkaren gå igenom medicinering och övriga sjukdomar inför förskrivning av läkemedel. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05285-42**

##### **Listad på vårdcentral mot sin vilja**

En kvinna uppmärksammades av sköterskan på vårdcentralen att hon återigen listats på den vårdcentral hon tillhört tidigare. Kvinnan har inte själv listat om sig och förstår inte hur detta har gått till.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som gått igenom anmälares listningshistorik från listningskansliet, LISTON. Bedömningen är att kvinnan listades om i samband med flytt från Stockholms läns landsting. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter framfört att hon är nöjd med den förklaring hon fått. Ärendet avslutas.

#### **V1410-05299-44**

##### **Bristande behandling**

En man har kontaktat förvaltningen då han anser att en vårdmottagning satt i system att kräva ett personligt besök för att skriva ut recept för en kronisk sjukdom som går i skov och där han behöver kontinuerlig och ibland mycket snabb behandling.

Åtgärd: Anmälaren har per telefon informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vårdcentralen meddelade då mannen ville ha medicin utskrivet på e-recept att han först var tvungen att komma på besök. Han har tidigare under året varit på läkarbesök för sin sjukdom. Anmälaren har en virussjukdom med återkommande skov och där det är viktigt att mannen får sitt läkemedel så snabbt som möjligt. Ibland har han läkemedel hemma att ta, är dessa slut behöver han snabbt läkartid. Mannen kommer själv att kontakta sin vårdcentral för att försöka få en förklaring till kravet på besök. Enligt överenskommelse med mannen avslutas ärendet.

#### **V1411-05327-42**

##### **Nekad medicinering, sänkt dos**

En kvinna medicineras av husläkaren mot reumatisk sjukdom sedan många år. I samband med läkarbyte uppkom problem då den nya läkaren ändrade både preparat och dos. Kvinnan menar att läkaren inte har rätt till denna ändring.

Åtgärd: Svar har kommit från verksamhetschefen och behandlingsansvarig läkare. Vid läkarbesöket utarbetades en vårdplan gällande nedtrappning av medicineringen

då behandlingen saknade indikation och kunde skada kvinnan. Handläggningen har utarbetats i samråd med smärtläkare. Patienten har senare framfört att hon är nöjd med behandlingsplanen. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05399-49** **Kritik mot bemötande**

Anmälaren är funktionshindrad till följd av neurologisk sjukdom och är därför rullstolsburen och har hjälp av assistent. Han klämde sin fot men trodde till en början att det inte var så allvarligt att han behövde söka vård. Men smärtor tilltog och han besökte därför vårdcentralen tillsammans med sin assistent och bad om remiss till röntgenundersökning. Enligt anmälaren visade läkaren irritation och talade under större delen av samtalet med assistenten och benämnde anmälaren med pronomen "han", talade om patienten i tredje person. Läkarens repliker visade att han inte hade läst journalen. Läkaren ska också enligt anmälaren ha påstått att det inte var meningsfullt att remittera till röntgenundersökning eftersom man ändå inte kan göra något, läkaren ska ha pekat på foten och sagt "men varför röntgen, du använder ju ändå inte den där". Läkaren ska också ha vänt sig till assistenten, pekat på rullstolen och frågat "hur länge har han suttit så?". Assistenten bad läkaren att vända sig direkt till anmälaren.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande framgår att berörd verksamhetschef anser att remitteringen till ortopedisk bedömning kan tas till intäkt för att anmälares besvär inte ignorerades, att besvaren togs på största allvar. Berörd läkare ber om ursäkt i sitt yttrande och antar att det uppstod missförstånd under besöket. Anmälaren har tagit del av yttrandet och i slutkommentarer framfört att han är av den uppfattningen att han blev utsatt för en grov kränkning och att hans personliga assistent är av samma uppfattning. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05483-42** **Brister i hygien vid borttagande av infart**

En cancersjuk kvinna medicinerats och gavs medicin via en infart, Picc-line. På grund av infektion i infarten och feber sökte hon akut vård på ett akutsjukhus. Flera läkare försökte ta bort infarten och försöken var smärtsamma. Dagen efter forskrev behandlingsansvarig läkare på onkologen antibiotika.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som beklagar händelsen och obehaget vid denna handläggning. Inblandad sköterska instämmer i händelseförloppet och försökte utan framgång förmå läkaren att avsluta proceduren då tillräcklig kunskap saknades. Återkoppling har givits till ansvarig läkare. Händelsen kommer att lyftas till diskussion i arbetsgruppen för att påpeka ansvaret att säkerställa kunskap innan någon handläggning påbörjas. Anmälaren har tagit del av svaret och därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05506-57** **Ledbandsskada i handleden**

En man skadade handen men på akutmottagningen fick han information om att det var en stukning. Han besökte akutmottagningen flera gånger eftersom handleden smärtade men fick lugnande besked och tog semester. Efter semestern fick han alarmerande besked att handleden måste gipsas omgående. Mannen är missnöjd med den bristfälliga handläggningen.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschef på akutkliniken och överläkare på ortopediska kliniken. De beklagade hanteringen och mannens oro. Röntgenbilderna

från det akuta tillfället var inte helt lättolkade och detta föranledde en viss försening av omhändertagandet. Till detta framkom att det rådde viss oenighet läkare emellan hur skadan skulle behandlas. Mannen är besviken över att ha fått kvarstående besvär i sin hand, ärendet avslutas på förvaltningen. Mannen avser att söka ekonomisk ersättning.

#### **V1411-05551-62**

##### **Misslyckad operation, för tidigt utskriven**

En kvinna har synpunkter på att en operation misslyckats, att hon skrivits ut från sjukhuset för tidigt samt att hon fått olika besked om vad hon har för diagnos.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från sektionschef, som beklagar att patienten fått olika besked och drabbats av en förlängd tid för diagnostik och därmed behandling, men skriver att detta inte berott på försummelse utan på att diagnosticeringen varit svår. Man skriver att fallet kommer att tas upp internt för att belysa problematiken med att det behövs två granskningar av röntgenbilder för att komma fram till en rimlig klarhet i fallet samt att patienten endast hänvisats och inte remitterats till husläkare. Anmälaren har inkommit med skriftliga synpunkter på yttrandet, som förmedlas till kliniken. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05562-49**

##### **Bristfällig undersökning, missad diagnos**

Anmälaren uppger att läkaren på grund av bristfällig undersökning missade diagnos. Anmälaren han varit med om trafikolycka och fick kontakt med smärtmottagning. Läkaren ville inte remittera till magnetröntgen. Senare, när annan personal sett till att anmälaren fick sådan remiss, visade det sig att anmälaren led av diskbråck.

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

#### **V1411-05589-42**

##### **Biverkningar**

En kvinna fick biverkningar, karies, av ett preparat som var förskrivet vid en allmänpsykiatrisk mottagning. Hon hade önskat att läkaren hade informerat henne om risken för dessa biverkningar.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som framför att det inte finns noterat i journalen att information om läkemedelsbiverkningar givits till patienten. Det är känt att aktuella preparat ger muntorrhet. Händelsen beklagas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter hörts av och framfört att hon anmält händelsen till Patientförsäkringen. Informerar om Läke-medelsförsäkringen och konsumentrapport till Läke-medelsverket. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05658-57**

##### **Felaktig operation av fotsmärta**

En kvinna remitterades från husläkare till ortoped i specialistvården med anledning av smärta i foten. Kvinnan ifrågasätter remiss och röntgensvar då ortopedén opererade på ett felaktigt ställe i foten och kvinnans besvär kvarstår.

Åtgärd: Yttranden inkom från affärschef, specialist i ortopedi och överläkare på mottagningen som menade att fullständiga utredningar gjordes inför operationen med röntgensvaret som en del, men också en grundlig manuell undersökning. Anmälarens tillstånd ger en smärta som strålar ut och som kan omfatta ett större

område. I ett genmäle menade anmälaren att den manuella undersökningen var summarisk vilket specialistläkaren inte kunde belägga i journaldokumentationen. Enligt denna hade kvinnan värk i hela foten och inte så specifikt lokaliserad. Anmälaren är missnöjd eftersom hennes besvär kvarstår, men hon önskar avsluta ärendet.

#### **V1411-05666-63**

##### **Känner sig lurad**

En kvinna upplever att en privat ögonmottagning skor sig på landstinget genom oseriös verksamhet. Hon framför synpunkter på att bristande undersökningar utförts och att journalen innehåller uppgifter som inte stämmer.

Åtgärd: Efter telefonkontakt med anmälaren lämnas ärendet till Inspektionen för vård och omsorg enligt önskemål. Anmälaren önskar också att en kopia av hennes berättelse lämnas till Hälso- och sjukvårdförvaltningen för kännedom. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren.

#### **V1411-05692-44**

##### **Söker tidigare vårdkontakter**

En kvinna som för flera år sedan besökte olika vårdmottagningar vill veta vilka hon besökt.

Åtgärd: Förvaltningen har meddelat anmälaren per e-post kontaktuppgifter till personuppgiftsombudet. Ärendet avslutas.

#### **V1411-05727-59**

##### **Komplikationer efter ingrepp**

En kvinna genomgick en titthålsoperation. Under ett av titthålen hade hon värk som inte gick över. Kvinnan kontaktade och besökte mottagningen vid några tillfällen utan att de kunde råda bot på detta. Kvinnan undrade om en nerv kunde ha skadats men fick besked att det inte var fanns nerver i den delen av magen. Kvinnan fick senare remiss till smärtmottagning från annan mottagning hon hade kontakt med. Vid smärtmottagningen dokumenterades en nervskada. Kvinnan framför att skadan förändrat hennes liv till det sämre, även om den nu är under kontroll med hjälp av behandling.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från berörd läkare som beskriver att bedömning ledde till planerad operation via titthål samt kontakter därefter, bland annat på grund av smärta. Vid gjorda undersökningar bedömdes läkningen normal och läkaren bedömer utifrån sin stora erfarenhet att nervskador vid liknande ingrepp är mycket ovanliga varför smärtmottagningen får ansvara för den diagnosen. Anmälaren ifrågasätter i genmäle vilket ansvar mottagningen tar för problem efter ingrepp samt om en normal läkning kan avfärda en möjlig nervsmärta. Vidare beskriver hon hur smärtmottagningen efter grundliga undersökningar fastställde vad som orsakade smärtan och valde behandling, som fungerat. Hon efterfrågar en översyn av verksamhetens rutiner och ökad lyhördhet samt att ta ansvar för och lärdom av sina misstag. I kompletterande yttrande framför en annan läkare att han anser att hanteringen varit korrekt och att han måhända har bristande kunskap men hans bedömning är att det är osannolikt att anmälaren drabbats av en nervskada efteringreppet. Slutligen framför han att han inte stött på liknande problematik trots långt arbete som gynekolog, varför han har förståelse och respekt för att andra berörda läkare inte snuddat vid denna orsak till besvären. Anmälaren framför inga synpunkter på det kompletterande yttrandet varför ärendet avslutas.

#### **V1411-05733-44**

##### **Synpunkter på vård och behandling**

En man kontaktar och vill diskutera hur vården behandlat honom efter en tids sjukdom.

Åtgärd: Trots upprepade påminnelser både per telefon och via e-post har anmälaren inte avhört varför ärendet avslutas.

#### **V1411-05802-59**

##### **Söker information & förklaring till komplikationer**

En kvinna genomgick en operation vid mottagningen och har fortfarande inte fått information om vad som gjordes samt vad som hände som orsakade alla de komplikationer som hon drabbades av. Stora komplikationer kvarstår, kvinnan är blind på ena ögat och hon framför att det är oklart hur hon ska kunna få behandling som råder bot på dessa komplikationer.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från överläkare som konstaterar att den aktuella behandlingen innebär känd risk för känselnedsättning. Han framför att inget var annorlunda än vid tidigare tillfällen och att ingreppet utfördes på sedvanligt vis. Han bekräftar att detta tillfälle dock medförde uttalad påverkan av känseln på ansiktets högra sida inklusive problem med ögat och tänder på vänstra sidan. Vidare anges att den uppkomna situationen utgör en sällsynt, men icke undvikbar risk och vid uppföljande undersökning påvisades inget anmärkningsvärt som kan ha samband med skadorna, vilket överensstämmer med patientförsäkringens bedömning. Slutligen konstaterar han att anmälaren drabbats påtagligt mer än vad som vanligen är fallet samt att det inte finns någon enskild åtgärd som kan förbättra situationen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför i telefon att hon inte är nöjd. Komplikationerna har inneburit tandläkarkostnader och försämrad hälsa och möjlighet att klara sig själv. Hon framför att hon inte informerades om att behandlingen medförde risker utan snarare om hur enkel och vardaglig denna behandling var och hon frågar sig varför. Slutligen påtalar hon att yttrandet inte innehåller någon ursäkt eller liknande. Enligt önskemål från anmälaren överförs ärendet till Inspektionen för vård och omsorg varvid detta ärende avslutas.

#### **V1412-05863-62**

##### **Komplikationer efter operationer**

En man drabbades av komplikationer vid två operationer i följd, vilket krävt nya operationer. Mannen har fortfarande besvär och är missnöjd med att ingen uppföljning görs. Han har själv fått tjata sig till en tid för återbesök.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och överläkare vid sjukhuskliniken, som beklagar de komplikationer patienten drabbats av, men skriver att den typ av komplikationer mannen fått är sådana som kan förekomma vid den aktuella typen av operation. Komplikationerna har tagits omhand på ett korrekt sätt. Anmälaren har meddelat att han inte har några ytterligare frågor efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

### **V1412-05875-49**

#### **Kort läkartid**

Anmälaren besökte vårdcentralen för psykiatrisk problematik. Vid besöket berättade anmälaren om sin smärta i knä och rygg. Läkaren uppmanade anmälaren att boka ny tid, vilket han gjorde. Vid nästa besök undersöktes bara knäet. Läkaren uppmanade anmälaren att boka ny tid för undersökning av ryggen. Anmälaren ansåg att knä och rygg borde ha undersökts vid samma tillfälle.

Åtgärd: Av yttrande från berörd läkare framgår att läkaren anser att besöken var nödvändiga för att möjliggöra adekvata undersökningar. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har därefter inte hört av sig. Ärendet avslutas.

### **V1412-05878-59**

#### **Felbehandlad under operation**

En man anmäler att han blev felbehandlad och opererades trots att det inte behövdes. Han framför att man öppnade buken då man trodde att han hade tarmvred men så var inte fallet. Operationssåret var svårläkt och han fick ett stort fult ärr efter ingreppet. Han önskar en utredning av varför han blev felbehandlad.

Åtgärd: Yttranden har inkommit från verksamhetschefen och överläkaren. Verksamhetschefen beklagar anmälares lidande och besvär. Han anser att vård och behandling utförts enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Överläkaren beskriver och förklarar undersökningar, bedömningar, ställningstaganden och åtgärder. Såret brast efter operationen då anmälaren besvärades av hosta och var försvagad. Man behandlade såret med frekventa omläggningar och även hudtransplantation. Sammanfattningsvis anger hon att det i efterhand är svårt att säga om operationen behövdes, dock är det inget man tvingar på någon som är sjuk. Hon framför att röntgenbilderna visade ett hinder i tarmarna vilket också åtgärdades vid operationen. Efter det ser man att tarmarna ser bra ut. Slutligen beklagar hon allt lidande och smärta som anmälaren tillfogats, men anser att det var svårt att avstå med tanke på symptom och undersökningsresultat. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför att han är besviken på det knapphändiga svaret han fick samt att han har en annan uppfattning av händelseförloppet. Anmälaren beskriver vilka komplikationer händelserna under vårdtiden vid sjukhuset orsakat honom, dock är hans förhoppning om att få ett korrigerande svar små varför han valt att framföra sina synpunkter avslutningsvis i ett skriftligt genmäle. Ärendet avslutas.

### **V1412-05939-57**

#### **Ögonmottagningen bokar tider utan samtycke**

En kvinna fick besökstider utan att få vara med och bestämma och var orolig för att bli debiterad för besöken om hon inte kunde komma. Hon och hennes man menade att brev kan komma bort eller hon kan vara bortrest när kallelsen kommer.

Åtgärd: Yttrande inkom från sektionsledaren som informerade om gällande rutiner för kallelser och bokningar till besök. Vid uteblivet besök efterforskas alltid orsak till detta innan faktura sänds. Har anmälaren varit sjuk eller bortrest makuleras fakturan. Anmälaren önskar bifoga synpunkter i avslutsskrivelsen till vården, ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.



### **V1412-05955-57**

#### **Kallelser utan information i förväg**

En kvinna har lättare minnessvårigheter och hennes man är ofta med vid läkarbesök, men inte alltid. Trots att vården vet att kvinnan har minnesproblem förankras inte förslag till besökstider hos mannen utan kallelser kommer med posten utan att kvinnan minns att hon fått information i förväg.

Åtgärd: Yttrande inkom från medicinskt ansvarig läkare som informerade om att mottagningens rutiner gällande uteblivet besöks följdes, dessa rutiner rekommenderas av landstinget för öppen läkarvård med landstingsavtal. Vid kännedom om kvinnans minnessvårigheter makulerades fakturan. Anmälaren är inte helt nöjd med svaret, hans synpunkter bifogas vårdens slutskrivelse och ärendet avslutat i överenskommelse med anmälaren.

### **V1412-05974-44**

#### **Bristande omvårdnad**

En anhörig skriver med fullmakt för sin syster. Efter operation av ett lårbensbrott har systemen fått stora trycksår. Den anhöriga menar att vårdpersonalen inte gjorde vad de skulle för att förebygga såren.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef, överläkare samt chefsjuksköterska. Av yttrandet framkom att man uppmätt en risk för trycksår hos patienten då hon kom till avdelningen, att en kraftig luftvägsinfektion förstärkte sjukdomsbilden och att det under den perioden grundlades trycksår. Utifrån anmälan skulle verksamheten ta upp behovet av ny bedömning för ökad trycksårsrisk i samband med att patientens allmäntillstånd förändrades. Det skedda skulle även följas upp på ledningsgruppsmöte och med fackliga representanter för undersköterskor och sjuksköterskor. Anhörig accepterar vårdens yttrande men vill tillägga att hon som anhörig gärna hade hjälpt till i rehabiliteringen av sin syster om vårdpersonalen hade involverat henne och berättat på vilket sätt hon kunde hjälpa till. Detta vill anhörig ha med som slutkommentar i slutskrivelsen till vården. Ärendet avslutas därmed.

### **V1412-05981-58**

#### **Får ingen information om sitt hälsotillstånd**

En man framför att han varit på ett otal utredningar och undersökningar för sina besvär men att hans läkare på sjukhuset inte återkopplar till honom. Han får ingen information om sitt hälsotillstånd eller om möjliga åtgärder för att förbättra detta.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare på kliniken som informerar att hon besvarat en skrivelse som patienten ställt direkt till kliniken och att hon bifogar detta som svar till förvaltningen. Patienten har även fått kopior på journalhandlingar. Av svaret framgår att patienten även besökt ett annat sjukhus samt en specialistmottagning och att överläkaren inte kan uttala sig om dessa besök. Patienten besökte kliniken för bedömning inför körkortstillstånd, det uppdagades då att han hade ett klaffel på hjärtat. Överläkaren gjorde bedömningen att ytterligare undersökningar skulle göras för att bedöma om operation var nödvändig. Patienten var under utredningstiden inneliggande på annat sjukhus och då framkom andra besvär som skulle utredas. Ställningstagande till operation skulle då vänta tills patientens andra besvär var utredda. När överläkaren fick besked att patientens andra besvär inte var något hinder för eventuell operation remitterades patienten till annat sjukhus för bedömning och planering av ingrepp. Överläkaren

anser inte att patienten ska köra bil innan hans hjärtproblem är åtgärdade. 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.

**V1412-05990-49**  
**Synpunkter på vård**

Anmälaren ansåg sig inte ha fått specialistvård trots behov av denna vård.

Åtgärd: Förvaltningen har försökt upprätta kontakt med anmälaren, men anmälaren har inte avhört. Ärendet avslutas.

**V1412-05994-58**  
**Felaktig diagnos och behandling**

En man framför att han fick en cancerdiagnos på ett sjukhus och genomgick behandling. Mannen mår dåligt både kroppsligen och psykiskt, han sökte även vård i sitt hemland vilket kostade honom mycket pengar. Anmälaren har nu fått besked av läkare att cancerdiagnosen var felaktig, han ifrågasätter handläggningen.

Åtgärd: Svar har inkommit från biträdande överläkare på kliniken. Av yttrandet framgår att patienten remitterats från akutkliniken till specialistmottagningen för utredning. Efter provtagning och benmärgsundersökning fick patienten en diagnos och behandling med läkemedel och tappning av blod inleddes. Patienten uteblev från ytterligare läkarbesök och provtagningar trots upprepade kallelser. Biträdande överläkare träffade patienten en första gång nio månader efter första besöket på specialistmottagningen, planerades samma behandling som tidigare. Under hösten 2014 återkom patienten på läkarbesök, då bilden inte var helt typisk omkontrollerades prover och en förnyad bedömning gjordes. Den förnyade bedömningen stödde inte tidigare diagnos och patienten meddelades detta. Ytterligare utredning planerades för att ta reda på orsaken till patientens besvär. Av yttrandet framgår även att biträdande överläkare har förståelse för att patienten framfört kritik över omhändertagandet och beklagar att han initialt fick en felaktig diagnos. Kombinationen av positivt provsvar och felaktig patologbedömning gjorde att diagnosen framstod som sannolik. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att han accepterat svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

**V1412-06018-52**  
**Bemötande**

En anhörig har synpunkter på hur läkare vid en psykiatrisk mottagning bemötte hennes sambo. Läkaren ska ha skrattat åt mannen och ifrågasatt hans mående. Enligt anhörig ett respektlöst och hånande bemötande som var förkastligt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av vården som ger en annan version än den som anmälaren har. Genmäle har inkommit som bifogas till avslutsbrevet. Ärendet avslutas.

**V1412-06046-62**  
**Fel information och fel i journal**

En kvinna genomgick en operation och fick efter operationen ett bandage och information om att hon sytts med stygn som skulle försvinna av sig själv och att hon skulle ta det lugnt under tiden. Kvinnan upptäckte efter en tid att hon inte alls hade sytts med absorberbar tråd utan att man hade använt agraffer (klamrar) som måste tas bort. Den felaktiga informationen om att kvinnan var sydd stod även i journalen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen, som beklagar det inträffade och meddelar att ärendet anmälts internt som en avvikelser och klassificerats som en negativ händelse med brister i vårddokumentation och informationsöverföring. Händelsen kommer att återrapporteras i verksamheten för att undvika att liknande misstag återupprepas. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

#### **V1412-06076-58**

##### **Komplikationer efter en handkirurgisk operation**

En kvinna framför synpunkter på att hon inte nöjd med resultatet av en handkirurgisk operation på ett sjukhus. Hon har stora besvär med handen och har blivit rekommenderad att anmäla händelsen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på handkirurgiska kliniken. Av yttrandet framgår att patienten, vid första återbesöket två veckor efter operationen, beskrivit obehagskänsla och ömhet över tummen. Hon fick då träffa en arbetsterapeut och fick instruktioner om övningar enligt vårdprogram. Vid läkarbesök en månad senare beskrev patienten besvär med svullnad, stickningar och pinn i ena tummen och svullnad över handen. Hon rekommenderades fortsatt rehabilitering hos arbetsterapeut samt hos fysioterapeut. Ytterligare 1½ månad senare, vid läkarbesök, har patientens besvär förbättrats men svullnad kvarstår. Röntgenundersökning utförs och visar på artros i bägge händerna, i överenskommelse med patienten påbörjas antiinflammatorisk behandling. Vid svåra och uttalade besvär kan kirurgiskt ingrepp övervägas. Verksamhetschefen beklagar att patienten inte upplevt att hon fått tillräcklig information. Patientens kommer att erbjudas ett förnyat återbesök på kliniken. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

#### **V1412-06105-49**

##### **Dåligt bemötande**

Anmälaren gjorde ett återbesök på vårdcentralen. Läkaren påstod, enligt anmälaren, att anmälaren inbillade sig att han hade kroppsliga problem och värk. Läkaren gav honom rådet att gå till psykolog utan att undersöka honom. Läkaren avslutade besöket med att säga "gå och jobba, sök jobb", enligt anmälaren.

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

#### **V1412-06122-44**

##### **Nekad vård**

En man skriver då hans dementa hustru inte omhändertogs på psykiatrisk akutmottagning när hon blev utåtagerande och inte längre kunde vårdas hemma. Hustrun vägrades även vård på en geriatrisk klinik i samma skede.

Åtgärd: Yttrande gavs av medicinskt ansvarig överläkare. Kvinnan hade remitterats till länsakuten för psykiatrisk bedömning från en geriatrisk klinik inför ett eventuellt övertagande. Läkaren redogjorde för de undersökningar som gjorts på den psykiatriska akutmottagningen. Patienten ansågs där inte i behov av psykiatrisk vård. Den geriatriska kliniken gjorde även de bedömningen att patienten inte var i behov av geriatrisk slutenvård och patienten skickades hem. Läkaren anser det beklagligt att familjen inte kunnat få mer hjälp i sin situation men att den psykiatriska bedömningen varit riktig. Maken är efter att ha tagit del av yttrandet

mycket besviken på att familjen inte fick någon hjälp från vården. Han överväger att driva frågan vidare i annan instans men avslutar ärendet vid nämnden.

#### **V1412-06123-57**

##### **Bristande hantering av intyg**

En man var missnöjd med sin ögonläkares hantering av intyg till Försäkringskassan. Dessa var ofta försenade, felaktigt och slarvigt ifyllda och förorsakade mannen stora besvär.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientansvarig läkare och från sektionschef på enheten. Den patientansvarige ögonläkaren beklagade förseningen av intyg vilket förklarades med hög arbetsbelastning. Läkaren menade att intygen inte kan fyllas i utifrån patientens önskemål utan det är läkarens medicinska bedömning som ska tydliggöras. Sektionschefen menade att intygen var mycket noggrant ifyllda och mycket omfattande. Anmälaren fick vid ett möte med sektionschefen möjlighet att framföra sina synpunkter och är mycket nöjd med det. Ärendet avslutas.

#### **V1412-06127-57**

##### **Komplikationer efter axeloperation**

En man genomgick en enkel axeloperation, men han fick en kraftig infektion efteråt. Mannen fick ligga inlagd på avdelning med dropp under flera veckor och fick sedan genomgå ännu en operation för att öppna upp för infektionen. Mannen är missnöjd med de komplikationer han fick i samband med operationen. Han är också besviken över omvårdnaden på avdelningen som innebar att han inte fick hjälp att duscha trots att han hade en kraftig maginfektion.

Åtgärd: Yttranden inkom från chefläkare, verksamhetschef, överläkare i ortopedi och chefssjuksköterska. Verksamhetschefen och överläkaren beklagade att det inträffade komplikationer efter det relativt enkla ingreppet, men menade att det kan hända vid alla ortopediska operationer vilket anmälaren också fick information om innan ingreppet. Anmälarens synpunkt är att han ifrågasatte risken för komplikationer, men detta bagatelliserades. Eftersom anmälaren är delvis förlamad i benen och helt beroende av armkraft för förflyttningar var han väldigt angelägen om att efterförloppet skulle bli lätt. När det uppmärksammades att axelleden infekterats blev anmälaren inlagd på sjukhuset igen för behandling. Tyvärr fanns ingen möjlighet för anmälaren att få enkelrum trots risk för ytterligare smitta. Verksamhetschef och chefssjuksköterska på avdelningen beklagade att mannen inte gavs möjlighet för dusch under hans vistelse på vårdavdelningen. De beklagade att han kände sig utsatt och inte bemöttes på ett omtänksamt sätt. Hans synpunkter kommer att tas till vara för genomgång med personalgruppen. Anmälaren är inte helt tillfreds med svaren, men önskar avsluta ärendet.

#### **V1412-06149-57**

##### **Bristfällig diagnostik och behandling vid fotskada**

En kvinna skadade foten och valde operation utomläns för att få en snabbare operation. Men operationen gav komplikationer som krävde en omoperation i hemlandstinget och kvinnan menade att ortopederna som genomförde den första operationen gav ett nonchalant intryck och inte lyssnade på henne. Hon ifrågasätter om operationen blev rätt utförd.

Åtgärd: Yttranden inkom efter flera påminnelser från verksamhetschef och patientansvarig ortoped som båda beklagade att kvinnan inte var nöjd med den genomförda operationen. Någon fördjupad förklaring till kvinnans kvarstående besvär gavs inte. Kvinnan har nu blivit omhändertagen av ortoped på hemorten och

har genomgått två korrigerande operationer. Hon önskar bifoga ett genmäle till slutskrivelsen, ärendet avslutas med det i överenskommelse med anmälaren.

**V1412-06151-62**  
**Får inte hjälp på vårdcentral**

En man är missnöjd med sin vårdcentral där han inte fått hjälp för sina ryggproblem.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen, som redogör för mannens vårdkontakter och en magnetröntgen som inte visat på något diskbräck eller skador som kan förklara patientens mångåriga besvär. Man förstår den besvikelse patienten känner, men meddelar att muskelsmärter och förslitningsskador ibland är svåra att behandla. Man meddelar att man inte kan se att någon medicinsk felbedömning skett. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

**V1412-06160-58**  
**Personal bestämmer över patienten**

En man framför synpunkter på att en i personalgruppen alltid bestämmer över honom som patient. Mannen vårdas sedan flera år på en psykiatrisk vårdavdelning och menar att han alltid får klagomål på hur han städats sitt rum och att hans kläder tvättas om trots att de är rena.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionschefen på kliniken som beklagar att personalen inte lyckats förmedla avdelningens rutiner på ett förståeligt sätt för patienten. Av yttrandet framgår att det dagliga omvårdnadsarbetet med patienter till stor del består av att motivera och stödja patienterna med det de bedöms ha svårigheter med. Hur detta stöd ska utformas för varje enskild patient samordnas i vårdlaget tillsammans med patienten. Så har även skett i det aktuella fallet där ett aktivitetsschema upprättats och bland annat städning av rummet och tvätt av kläder ska utföras varje tisdag. Till en början bedömdes patienten ha behov av relativt mycket stöd och hjälp med detta men numera sköter patienten dessa sysslor i stort sätt på eget initiativ. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att han accepterat svaret. Ärendet avslutas.

**V1412-06181-30**  
**Tolkärende**

En kvinna uppger att hon inte har fått teckentolk till ett möte.

Åtgärd: Ärendet avslutas efter registrering då kvinnan inte önskar att yttrande inhämtas.

**V1412-06182-44**  
**Begränsad tillgänglighet**

En kvinna kontaktade om en komplikation i en artär samband med ett akut insjuknande. Operation planerades inom en månad men kvinnan hade stora besvär av skadan. Hon hade tvingats söka akut då hennes tillstånd förvärrades men fick aldrig träffa den specialist som behövdes då denne var upptagen med en operation. Kvinnan undrade var hon kan få hjälp.

Åtgärd: Anmälaren informeras i e-post om sjukhusets egen vårdgarantifunktion, om Vårdgarantikansliet HSF och om patientförsäkringen, Landstingets Ömsesidiga

Försäkringsbolag. Innan handläggning hann påbörjas fick kvinnan tid för operation. Ärendet avslutas.

**V1412-06183-42**  
**Fick inte insulin efter operation**

En kvinna opererades vid en gynekologisk specialistmottagning och efter operationen krävdes observation över natten. Kvinnan var diabetiker och medicinerades med insulin men fick aldrig insulinet och insjuknade. Vidare vård gavs på intensivvården på ett akutsjukhus. Kvinnan vill inte att detta ska hända andra.

Åtgärd: Svar har inkommit från operatören som ger en medicinsk förklaring till operationen och handläggningen. Enligt planerna skulle kvinnan gå hem samma dag men på grund av kräkningar fick hon stanna hon kvar för observation. Dagen efter hade hon högt blodsocker och fortsatta kräkningar. Vidare vård gavs på akutmedicinsk avdelning. Kvinnan har tagit del av yttrandet och därefter hörts av och framfört att hon anmält händelsen till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

**V1412-06202-59**  
**Otrevligt bemött**

En man framför att han behandlades illa vid ett bokat besök på en röntgenmottagning. Mannen uppfattade att det otrevliga bemötandet gentemot honom var avsiktligt och önskar att någonting görs åt det.

Åtgärd: Anmälaren har varit i kontakt med verksamheten som beklagat och beskrivit att händelsen skulle tas upp med medarbetarna för diskussion om bemötande. Anmälaren nöjer sig med denna lösning. Ärendet avslutas.

**V1412-06203-49**  
**Bristande information om dyra hörapparater**

Anmälaren skriver att hans hustru köpte dyra hörapparater.

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

**V1412-06209-57**  
**Nonchalant bemötande från operatör**

En kvinna föll hemma och skadade axeln. När grannen och kvinnan tillsammans kontaktade SOS Alarm blev de nonchalant bemötta och ifrågasatta. Kvinnan är upprörd då hon menade att hon var i stort behov av ambulans.

Åtgärd: Yttranden inkom från gruppchef och chef för patientsäkerheten. De lyssnade av samtalen som inkommit till SOS Alarm från anmälaren. Operatören var lugn och lyssnande och larmade ut ambulans direkt, men inte i första prioritet eftersom tillståndet inte var livshotande. Under hela samtalet informerades anmälaren om att ambulans var på väg. Anmälaren hade önskat att få lyssna av samtalen men ska nu genomgå en omfattande axeloperation och önskar avsluta ärendet på förvaltningen.

**V1412-06240-52**  
**Tillgängligheten inom psykiatrin**

En kvinna framför att hon är missnöjd med tillgängligheten inom psykiatrin då det är svårt att få tid för besök.

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

#### **V1412-06250-49** **Försvunna ägodelar**

Enligt anmälaren försvann den närståendes identitetskort, löständer och kläder vid akutsjukhuset.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande av berörd chefsjuksköterska framgår att vårdgivaren kommer utbetala ekonomisk ersättning och att avdelningen upprättat rutin för hantering av värdesaker. Efter det att anmälaren tagit del av yttrandet var anmälaren nöjd och ansåg att ärendet kunde avslutas. Ärendet avslutas.

#### **V1501-00008-49** **Lång väntan på kallelse till besök**

Anmälaren har väntat länge på att bli kallad till besök vid psykiatrin efter att ha blivit utredd.

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

#### **V1501-00010-62** **Saknar patientkläder för storväxta personer**

En man som varit inlagd på flera olika sjukhusavdelningar har synpunkter på att det saknas patientkläder för stora personer. Mannen har fått använda alldeles för små kläder, vilket han tycker känns förnedrande.

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

#### **V1501-00037-58** **Oaktsamhet med patients tillhörigheter**

En man framför att personalen på en rättspsykiatrisk vårdavdelning tappat bort en kasse med kläder som tillhörde honom. Han har även synpunkter på kostnader för att handla i den kiosk som finns på enheten.

Åtgärd: Svar har inkommit från sektionschefen som beklagar patientens upplevelse. Av yttrandet framgår att man trots efterforskningar inte kunnat återfinna patientens tillhörigheter. Patienten har med anledning av detta ombetts att inkomma med en skrivelse gällande ekonomisk ersättning för dessa. Sektionschefen informerar att det sedan årsskiftet finns en ny rutin på avdelningen gällande förvaring och dokumentation av patienternas tillhörigheter med syfte att minimera risken för att tillhörigheter försvinner. Vad gäller priserna i kiosken så är syftet med verksamheten att de patienter som inte har friförmåner möjlighet att göra egna inköp av ett begränsat antal artiklar. Syftet är inte att landstinget ska tjäna pengar på verksamheten, den eventuella vinst som genereras går oavkortat till patientaktiviteter. Priserna på varorna ska jämföras med priser inom andra kioskverksamheter och kan inte jämföras med priserna i stora matvaruaffärer. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att han accepterat svaret. Ärendet avslutas.

### **V1501-00057-59**

#### **Synpunkter på hygien vid provtagning**

En kvinna framför att den som tog prover på henne vid mottagningen inte bytte handskar mellan olika patienter och arbetsuppgifter.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har inte återkommit i ärendet inom överenskommen tid, vilket innebär att det avslutas.

### **V1501-00094-57**

#### **Kvinna lämnade avdelning på sjukhuset**

En kvinna som låg på avdelning på akutsjukhuset skrev ut sig själv under natten eftersom hon stördes av en högljudd medpatient. Hon skrev på ett dokument som lämnades på avdelningen. När kvinnan senare kontaktade avdelningen fick hon information om att hon inte kunde komma tillbaka då hon skrev ut sig själv. Hon är ledsen eftersom hon inte förstod konsekvenserna.

Åtgärd: Yttrande hämtades från verksamhetschef och enhetschef. De beklagade båda den brist i informationen som gjorde att anmälaren uppfattade det som om hon var avstängd för vård på sjukhuset. När en patient lämnar avdelningen finns ingen möjlighet att komma tillbaka till samma plats. Enhetschefen har haft en genomgång med personal på avdelningen för att förtydliga befintliga rutiner. Anmälaren är nöjd med åtgärderna och svaret och ärendet avslutas på förvaltningen.

### **V1501-00115-57**

#### **Svårigheter att få specialgjorda skor**

En kvinna med svåra felställningar i båda fötterna har mycket stora problem att få specialgjorda skor. Det tar mycket lång tid och det är ofta felaktigheter.

Åtgärd: Yttrande inkom från handläggansvarig på företaget som menade att det funnits en så komplex problembild att det inte varit möjligt att komma till någon fungerande lösning trots många besök, ändringar och justeringar. Anmälaren har så till slut fått information om möjligheten att välja andra leverantören som har avtal med landstinget. Hennes varor är reklamerade och hon har fått pengarna åter. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

### **V1501-00122-57**

#### **Missad diagnos vid hudförändring**

En kvinna bokade tid hos husläkare med anledning av att hon hade hudförändringar på ryggen. Husläkaren avfärdade kvinnans oro och menade att det var godartade förändringar. Nu flera månader senare har kvinnan fått information om att förändringarna var elakartade och en stor operation planeras.

Åtgärd: Yttrande inkom från chefläkare och distriktsläkare som beskrev handläggningen. De hudförändringar som togs bort är inte av den karaktären som snabbt sprider sig men en något större hudområde har av säkerhetsskäl tagits bort.



Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

**V1501-00149-34**  
**Önskar adekvat behandling**

Föräldrar har synpunkter på att en dotter endast får medicinsk behandling vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. De har försökt att få annan hjälp men upplever att det är bara medicin som erbjuds, vilket de tror är mest ekonomiskt för mottagningen. Vid ett antal tillfällen så har mottagningen missat att skicka recept vilket medfört flera resor till apotek och fem dagar utan medicin. Nu har de tappat förtroendet för mottagningen samt dess chef och önskar hjälp med att få komma till en annan namngiven mottagning.

Åtgärd: Föräldrarna har ombetts att kontakta förvaltningen då kontaktuppgifter saknats och då de trots ytterligare påminnelse inte avhörts, avslutas ärendet.

**V1501-00153-63**  
**Låndragen läkningsprocess**

En kvinna stelopererade en fot, i efterförloppet till operationen drabbades kvinnan av en infektion vilket ledde till långsam läkning och långdraget återhämtande.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från berörd vårdgivare. Av det första yttrandet framgår det att man beklagar att patienten har haft besvär av långvariga infektioner. Vidare beskrivs undersökningar och behandlingsperioder med antibiotika. Anmälaren önskade att ett kompletterande yttrande skulle begäras som förtydligade resonemanget i samband med ett visst läkarbesök som anmälaren upplevde som avgörande. Av det kompletterande yttrandet framgår det att man resonerat som att den djupa infektionen var behandlad utifrån resultat av en röntgenundersökning och såret på god väg att läkas och att patienten själv kunde sköta om såret. Dock fann man en tid senare att det inte läkts som man tänkt. Anmälaren har tagit del av det kompletterande yttrandet och sedan önskat att ärendet ska avslutas.

**V1501-00160-62**  
**Komplikationer efter operationer**

En kvinna opererade sitt ögonlock och drabbades av en kraftig blödning när hon kom hem från sjukhuset. Det visade sig att det gått hål i ögonlocket ovanför operationssnittet. Kvinnan fick åka tillbaka till sjukhuset akut för en ny operation, som inte blev bra. Ögat ser nu mindre ut, hon har två synliga ärr och har fått förhårdnad vävnad.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från aktuell läkare samt sektionschef, som beklagar patientens upplevelse och att hon drabbats av en blödning, vilket man dock menar är en känd och inte alltid undvikbar komplikation. Korrigeringar av höjden på ögonlocket och eventuell korrigering av ärr meddelar man kan genomföras i efterhand. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

### **V1501-00162-57**

#### **Komplikationer efter handkirurgi**

En man har genomgått en handoperation med stora komplikationer i efterförloppet. Han är ledsen och besviken över att han inte kan använda handen och har sådan svår värk.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med något önskemål om att hans skrivelse ska sändas till vården för svar avslutas ärendet i befintligt skick.

### **V1501-00164-28**

#### **Lång behandlingsperiod**

En kvinna som tappade en tandkrona i mars månad 2014, är fortfarande inte klar med sin behandling. Det beslutades att tanden skulle extraheras och att en tandbro skulle utföras. Hon betalade för hela den planerade behandlingen i april månad. En tandbro sattes på plats i januari 2015 och lossnade dagen efter. Kvinnan känner sig uppgiven över att hon aldrig blir färdigbehandlad.

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

### **V1501-00217-57**

#### **Mycket lång utredning för att ställa rätt diagnos**

En kvinna drabbades av kraftiga kräkningar och hon lades in på akutsjukhuset för utredning utan att någon diagnos kunde ställas. Hon blev utskriven, men inskriven igen då kräkningarna fortsatte. Hon vistades på sjukhuset under några veckor på olika avdelningar och utvecklade trycksår. Slutligen togs prover och hon kunde få rätt diagnos, med rätt behandling blev hon snabbt återställd. Hon är besviken över att den korrekta diagnosen tog så lång tid att ställa.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschef och de båda överläkarna som var i tjänst under anmälares vårdtid. Samtliga beklagade kvinnans upplevelse under vårdtiden. Eftersom händelserna ligger mer än ett år tillbaks i tiden granskades händelseförloppet utifrån journaldokumentation. Frågan om för tidig utskrivning och trycksår berördes inte i svaren. Tydligt är att många utredningar genomfördes med fokus på mag-tarmkanalen innan rätt diagnos kunde ställas och behandling sätts in. Anmälaren som också anmält händelsen till patientförsäkringen önskar avsluta ärendet trots att hon saknar svar och bemötande av vissa frågeställningar.

### **V1501-00241-57**

#### **Tagit del av journaldokumentation utan samtycke**

En kvinna genomgick fertilitetsutredning. Kvinnan förstod till slut att personal på mottagningen läst kvinnans journaler vid andra mottagningar vilket hon inte lämnat samtycke till. Kvinnan är också missnöjd med den långdragna utredningstiden.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare på kvinnokliniken som menade att sammanhållen journalföring möjliggör för läkare att ta del av journal inom samma vårdgivare utan samtycke från patienten. Det långdragna förloppet var beroende av att inremitterande läkare inte sänt in samtliga uppgifter som behövs för en korrekt handläggning. Anmälaren är nöjd med svaret och ärendet avslutas i överenskommelse.

**V1501-00246-64**  
**Fördröjd vård**

Anmälaren klagar på att patientens vård fördröjdes då ambulanspersonalen inte kunde ta sig in i patientens lägenhet. Patienten avled.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från områdeschefen på ambulansen. Av yttrandet framgår att ambulansverksamheten utreder ärendet och planerar anmälan enligt lex Maria av händelsen. Enligt anmälarens önskemål skickas handlingarna i ärendet till Inspektionen för vård och omsorg för vidare handläggning. Ärendet avslutas på förvaltningen.

**V1501-00278-49**  
**Klagomål på primärvård**

Anmälaren vill klaga på en vårdcentral.

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

**V1501-00280-62**  
**Fick ej ta prover, nekats hembesök**

En kvinna var på ett läkarbesök på sin vårdcentral och skulle därefter ta prover. När hon väntade på att få ta prover fick hon beskedet att man inte hade tid med henne och hon skickades hem utan att få proverna tagna. Kvinnan har också synpunkter på att vårdcentralen nekat henne hembesök för hjälp med att ta på en stödstrumpa som hon behöver av medicinska skäl.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och berörd personal, som beklagar det inträffade. Transporten med blodprover till laboratorium hade redan gått för dagen, och för att minska risken att provet skulle bli gammalt och inte skulle kunna gå används man att det var bättre att proverna togs dagen därpå. Att ta på stödstrumpan meddelar man är hemtjänstens ansvar att hjälpa till med. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

**V1501-00295-30**  
**Försvunna journaler**

En kvinna uppsökte en vårdcentral som hon tidigare hade besökt, men de kunde inte hitta hennes journaler sedan tidigare. Hon undrade varför och ville försäkra sig om att de nu fanns tillgängliga.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som angav att vårdcentralen hade bytt journalsystem. Båda journalsystemen hade hela tiden varit tillgängliga och kommer så att vara fortsättningsvis. Kvinnan hade tidigare blivit felinformerad om att uppgifterna inte skulle vara tillgängliga. Ärendet skulle diskuteras med den sköterska som bokat detta läkarbesök och med berörd läkare. Ärendet skulle även behandlas som en avvikelserapport.

**V1501-00321-49**  
**Fråga om sjukdom**

Anmälare ställer fråga om sjukdom.

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

**V1501-00330-59**  
**Synpunkter på innehåll i journal**

Anmälaren har synpunkter på information om henne som anhörig i en liten flickas journal.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har inte återkommit i ärendet som planerat varför det avslutas.

**V1501-00340-64**  
**Missnöjd med operationsresultat**

En man är missnöjd med resultatet av sin operation på sjukhus. Besvären som fanns innan blev kvar och ytterligare besvär tillkom

Åtgärd: Verksamhetschefen samt den behandlande läkaren har yttrat sig över anmälan och bland annat erbjudit patienten ett nytt uppföljningsbesök. Anmälaren har inte hörts av efter att han fått ta del av yttrandet varför ärendet avslutas.

**V1501-00370-64**  
**Tillgänglighet**

En kvinna har blivit illa bemött och att hon inte fått utlovad akuttid på vårdcentralen.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från vårdgivaren. Enhetschefen på vårdcentralen beklagar anmälarens upplevelser i bemötande och tillgänglighet, men framhåller att hon erbjudits och avböjt läkartid samma dag som hon kontaktat vårdcentralen. Anmälaren är inte nöjd med svaret och finner att yttrandet bekräftar att det var rätt att byta vårdcentral. Ärendet avslutas.

**V1501-00401-62**  
**Missnöjd med operationsresultat**

En kvinna har synpunkter på resultatet av en handoperation. Hon har inte blivit bra i handen, utan har tvärtom ont och har tappat styrka och känsel.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från läkaren som genomförde operationen, som beskriver operationen och efterföljande arbetsterapi och beklagar att patienten fortfarande har besvär. Läkaren skriver att alla operationer inte lyckas och att han i detta fall möjligen inte uppnått målet att patienten skulle bli smärtfri. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon är missnöjd med att hon fortfarande har besvär och att hon har för avsikt att ansöka om ekonomisk ersättning via Patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

### **V1501-00407-62**

#### **Genomgick traumatisk operation**

En kvinna genomgick en operation som hon upplevde som mycket traumatisk. Bland annat verkade inte bedövningen och ny bedövning fick ges flera gånger. Ingreppet gjorde slarvigt, operationssåret blev flera centimeter länge än tänkt och den fettklump som skars ut skickades aldrig för analys utan slängdes efter ingreppet. Kvinnan har också synpunkter på utformningen av operationslokalerna, hygienförhållandena och andra omständigheter kring operationen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från läkaren, som menar att mottagningen är mycket välorganiserad och välfungerande. Att snittet bara skulle bli en centimeter långt, menar läkaren måste vara ett missförstånd. Att lokalbedövning ges vartefter framför läkaren är den gängse teknik som används. Vidare framförs att det inte finns någon anledning att skicka buk fett eller bräckvävnad för analys. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret och har inkommit med skriftliga synpunkter som skickats till läkaren i samband med avslut av ärendet. Ärendet avslutas.

### **V1501-00414-44**

#### **Bristande undersökning**

En hustru skriver för sin avlidne make. Maken hade fallit i hemmet och fördes i ambulans till sjukhus. Mannen fick vänta i nio timmar på läkarundersökning och när man då konstaterar att axeln var ur led var det försent att försöka dra den rätt, mannen fick opereras. Maken får lunginflammation som sedan inte ger sig trots upprepade antibiotikakurer och han avlider senare på en geriatrisk klinik. Hustrun undrar över att det tog så lång tid innan maken undersöktes av läkare.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Denna beklagade den fördröjning av läkarundersökning som uppstått då patienten kom till akutmottagningen. Sjuksköterskan hade gjort sin bedömning enligt rutinen men läkarbedömningen hade dröjt. Mottagningen hade vid tillfället en stor mängd patienter. Mottagningen hade sedan i höstas arbetat enligt nya, teambaserade rutiner som ansågs mer patientsäkra. Hustrun såg positivt på de nya rutinerna och hoppades att det som hänt hennes man inte skulle behöva upprepas. Hon avslutade därmed sitt ärende vid nämnden.

### **V1501-00466-64**

#### **Felaktig diagnos**

En man är missnöjd med utredningen av sonen på vårdcentralen. Han anser att brister i utredningen tillsammans med brister från andra vårdgivare har lett till sonens död.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamhetschefen, som bedömer att den behandlande läkares bedömning av patienten var helt rimlig. Efter att anmälaren tagit del av yttrandet önskar han att Inspektionen för vård och omsorg IVO utreder händelsen. Handlingarna i ärendet skickas därför till IVO. Ärendet avslutas på förvaltningen.

### **V1501-00467-64** **Felaktig diagnos**

En man klagar över bedömningen av sonens tillstånd vid besök på sjukhuset. Den felaktiga bedömningen tillsammans med brister från andra vårdgivare har lett till sonens död.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamhetschefen samt från behandlande läkaren. De anser att patienten undersökts noggrant och att det inte fanns möjlighet att förutse att patienten skulle avlida plötsligt knappt två månader senare. Efter att ha tagit del av yttranden önskar anmälaren att Inspektionen för vård och omsorg, IVO, utreder händelsen, varför handlingarna i ärendet skickas till IVO. Ärendet avslutas på förvaltningen.

### **V1501-00500-62** **Synpunkter på avbokningsregler**

En kvinna som behövde omboka sin läkartid på en vårdcentral blev informerad om att man numera måste avboka sin tid minst 24 timmar innan besöket, för att inte behöva betala för det inställda besöket. Kvinnan har synpunkter på denna regel, då hon på grund av flera medicinska problem har mycket svårt att veta hur hon kommer att må 24 timmar i förväg, vilket omöjliggör avbokning med så lång framförhållning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Klagomålet registreras och anmälaren får kontaktuppgifter för att kunna framföra sina synpunkter till de politiska kanslierna i landstinget. Ärendet avslutas.

### **V1502-00545-49** **Fråga om vård i annat landsting**

Anmälaren ställer frågor om vad som gäller för vård i annat landsting.

Åtgärd: Förvaltningen haft för avsikt att meddela att man ska vända sig till det landsting där man vill få vård, att en del landsting kräver remiss. Anmälaren har inte gått att nå. Anmälaren har inte heller vidare hört av sig. Ärendet avslutas

### **V1502-00553-59** **Bristande behandling, utredning och information**

En kvinna som IVF-behandlades drabbades av en missad abort. Därefter genomfördes en skrapning, efter detta har kvinnan drabbats av komplikationer som nu visat sig omöjliggöra en graviditet för henne. Kvinnan är kritisk och framför att mottagningen kunde gjort mer, varit tydligare med vad som orsakade problemen och resultatet. Hon framför också att de varit otrevliga i kontakten. Kvinnan vill också påpeka att hon träffat bra personer som hjälpt henne under förloppet.

Åtgärd: I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet. Anmälaren återkommer eventuellt.

### **V1502-00595-59**

#### **Nonchalant bedömning**

Anmälaren framför att en specialist gjorde en nonchalant bedömning som motsade tidigare bedömning. En kvinnas tillstånd förvärrades därmed vilket ledde till onödigt lidande, smärta oro och besvär. Anmälaren vill att det kommer till ansvarigas kännedom och avser att begära ersättning för händelsen.

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

### **V1502-00596-49**

#### **Många remitteringar**

Anmälaren har blivit remitterad ett flertal gånger utifrån samma frågeställning. Läkaren har uppgett att han saknar tillräcklig kunskap i frågan och att han därför är i behov av att remittera anmälaren. Men när läkaren har fått remissvar har han inte låtit det ligga till grund för fortsatt behandling, utan han har då remitterat anmälaren på nytt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren skulle inom kort träffa berörd verksamhetschef. Överenskommelse med anmälaren att han hör av sig till förvaltningen om han inte på egen hand löser frågan i detta möte med verksamhetschefen. Anmälaren har inte hört av sig. Ärendet avslutas.

### **V1502-00602-64**

#### **Missnöjd med behandlingen**

En man är missnöjd med sin vård och behandling på en psykiatrisk mottagning. Han anser att man lurar honom på pengar genom att ta fullt betalt för tiden men ändå ha kortare besök. Han ifrågasätter läkarens kompetens och anser inte att han får komma till psykolog trots att han önskat det.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamhetschefen, som bemöter anmälarens skrivelse som rör bemötande och medicinsk bedömning. Yttrandet har skickats till anmälaren, som sedan i sitt skriftliga genmäle visat att han inte är nöjd med svaret. Genmälet har skickats för kännedom till verksamheten och ärendet avslutas med detta.

### **V1502-00621-62**

#### **Inte tillfrågad om byte av läkare**

En kvinna som är listad på en vårdcentral och haft en läkarkontakt, har nu fått veta att hon har en ny läkare på vårdcentralen. Kvinnan har inte informerats eller tillfrågats angående detta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen, som meddelar att den aktuella läkaren är under utbildning och därför inte haft någon egen lista med patienter samt att läkaren inte längre är kvar på vårdcentralen. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

**V1502-00656-57**  
**Missnöje med vård i rättspsykiatri**

En man är missnöjd med vård och behandling inom psykiatri och även rättspsykiatri. Han framför bristande läkarkontinuitet som ett stort problem.

Åtgärd: Efter ett flertal telefonkontakter utan att nå anmälaren sändes kontaktuppmaning. Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1502-00693-59**  
**Oro för anhörig**

Anmälaren framför oro för en kvinna. Kvinnan är i fysiskt och psykiskt dåligt skick och anmälaren upplever inte att hon får de utredningar, den behandling eller det stöd som hon skulle behöva för att förbättras.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har inte återkommit som planerat varför ärendet avslutas.

**V1502-00736-59**  
**Oprofessionellt bemötande**

En kvinna framför synpunkter på bemötande vid telefonkontakt för rådgivning.

Åtgärd: Anmälaren har inte återkommit inom överenskommen tid, vilket enligt överenskommelse innebär att ärendet avslutas.

**V1502-00738-59**  
**Hamnade mellan stolarna**

En kvinna framför att hon hamnade mellan stolarna då hon skrevs ut från avdelningen i samband med transport till annat sjukhus för det nyfödda barnets räkning. Kvinnan lovades utskrivningssamtal vilket inte har genomförts och hennes fortsatta vård glömdes bort. Kvinnan fick hjälp med delar av den efter att ha tagit kontakt. Avdelningen bad om ursäkt men kvinnan anser det allvarligt att hon inte fick korrekt vård på grund av utskrivningen.

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

**V1502-00743-30**  
**Klagomål på Tolkcentralen**

En kvinna uppger att handläggare på Tolkcentralen har hanterat hennes ärende på ett felaktigt sätt.

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



### **V1502-00794-59**

#### **Komplikationer i samband med eftervård**

En man framför att han bland annat drabbades av blodförgiftning fyra gånger och behövde uppsöka akutvård på grund av problem som uppstod under vårdförloppet.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren därefter inte återkommit i ärendet varför det avslutas.

### **V1502-00817-58**

#### **Kostnad för läkarintyg**

En pappa undrar över vad som gäller vid behov av sjukintyg. Han följde med sin dotter (som är över 12 år) till akut undersökning. Försäkringskassan kräver läkarintyg. Nu har pappan fått information från sjukhuset att intyget kostar pengar vilket handläggaren på försäkringskassan inte tror på. Anmälaren undrar vem som har rätt.

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

### **V1502-00855-62**

#### **Svårt att boka tid på vårdcentral**

En kvinna har synpunkter på att det är mycket svårt att boka en akuttid på vårdcentralen via Mina Vårdkontakter. Enligt vårdcentralens information öppnar tjänsten att boka en akuttid samma dag kl. 8.00, men när kvinnan loggat in vid den tiden är alla dagens tider redan fullbokade. Kvinnan undrar hur detta kan komma sig och anser att vårdcentralen missbrukar tjänsten.

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

### **V1502-00877-28**

#### **Synpunkter på avgift**

En kvinna har synpunkter på den avgift som hon debiterats efter en tandhygienistbehandling. Kvinnan fick inte träffa sin ordinarie tandhygienist utan en annan kvinna som hon betvivlar är tandhygienist. Hon blev debiterad 815 kronor, åtgärd 114 och 341, som hon bestrider har utförts.

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

### **V1502-00894-57**

#### **Frågor om spärr vid gemensam journal**

En kvinna önskar spärra sammanhållen journal och undrar hur hon ska gå tillväga.

Åtgärd: Då anmälaren trots ett flertal e-postmeddelanden inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

**V1502-00902-59**  
**Synpunkter på IVF-behandling**

En kvinna framför att hon väntat på fertilitetsbehandling via landstinget utan att få tid. Kvinnan har bekostat behandling själv och nu sökt ersättning för fortsatt vård i Finland. Både Försäkringskassan och Förvaltningsrätten har nekat ersättning med hänvisning till att hon passerat åldern för landstingsfinansierad vård. Kvinnan ifrågasätter detta med anledning av att åldern passerats under tiden de väntat i kö för behandling.

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

**V1502-00915-52**  
**Sekretessbrott**

En funktionshindrad kvinna vill veta hur en verksamhetschef på en vårdcentral kunde veta att kvinna skulle till en annan specialist. Verksamhetschefen dök upp och ville prata med kvinnan när hon hade tid hos en läkare på vårdcentralen.

Åtgärd: Genom dokumentation som anmälaren har skickat har framkommit att verksamhetschefen i brev till anmälaren, bett om ursäkt för att hon trängde sig på. Uppsåtet var att boka möte för samtal. Kvinnans läkare hade berättat för chefen att kvinna skulle komma. Kvinnan har sedan tidigare flera tider inbokade i förväg då det finns svårigheter med kommunikationen. Även detta har varit föremål för förvaltningens handläggning. Verksamhetschefen tar i brevet återigen avstånd från att personalen hade kallat anmälaren för dövstum. Denna information har givits till anmälaren som inte är nöjd med att förvaltningen inte kommer att utreda ärendet vidare. Ärendet avslutas.

**V1502-00966-59**  
**Önskar behandling**

En kvinna beskriver att hon inte fått hjälp med operation av bukmuskler som inte fungerar tillfredsställande. Kvinnan har fått flera besvär, bland annat ryggont, som orsakats av problemet med bukmuskeln. Läkare har hänvisat till plastikkirurgisk operation på egen bekostnad, vilket kvinnan ifrågasätter. Kvinnan framför även att hon efter förlossning med kejsarsnitt inte fick information om hur hon borde träna för att undvika den bristande funktion som nu uppstått.

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

**V1502-01013-44**  
**Felaktigt intyg**

En dotter skriver med fullmakt för sin mamma. Mamman hade felaktigt dödförklarats då en läkare skrivit fel personnummer på ett intyg.

Åtgärd: Ger och skickar information om patientförsäkringen LÖF samt önskade kopior ur anmälan. Ärendet avslutas därefter enligt överenskommelse.

### **V1502-01026-42**

#### **Brister i vård och information om medicinering**

En kvinna opererade gallan på en kirurgklinik på ett akutsjukhus. På avdelningen upplevde hon brister i smärtlindring och omvårdnad, ringklocka saknades. Efter något dygn planerades hemgång trots att hon hade svåra smärtor, inte kunde andas, kissa eller äta. Kvinnan svimmade och operation visade 2,5 liter blod i buken. Senare framkom det att hon skulle medicinera med proppförebyggande injektioner, om detta visste hon inget och behandlingen fördröjdes. Distriktssköterskan lade om såret och konstaterar att kvinnan inte mådde väl, ambulans transporterade henne till ett annat akutsjukhus för vidare vård och smärtlindring.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälan är gjord till Inspektionen för vård och omsorg. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

### **V1502-01035-57**

#### **Nonchalant bemötande av husläkare**

En kvinna besökte vårdcentralen för ett första besök. Läkaren var nonchalant och ville inte svara på kvinnans frågor om provtagning och läkemedel. Vid återbesöket fick kvinnan information om att hennes tid hade avbokats vilket förvånade henne då hon inte ringt till vårdcentralen. Hon fick vända hem och fick en ny tid flera veckor framåt.

Åtgärd: Anmälaren blev kontaktad av verksamhetschefen på vårdcentralen för ett givande och konstruktivt möte och hon är nöjd med det. Ärendet avslutas på förvaltningen enligt överenskommelse.

### **V1502-01036-62**

#### **Nekas provsvar samt remiss till önskad vårdgivare**

En man har synpunkter på att han inte får svar på blodprover som han tagit vid sin vårdcentral, där de sagt att han måste betala tidigare vårdavgifter innan han kan få svar på proverna. Mannen har dessutom önskat att få bestämma vart en specialistremiss ska skickas men vårdgivaren har inte lyssnat utan skickat till en annan vårdgivare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig läkare vid vårdcentralen, som meddelar att fyra remisser skickats iväg varav den sista skickats till den vårdgivare patienten önskat, men att patienten uteblivit från det besök denna vårdgivare kallat till. Man skriver att man aldrig hotat patienten och att det är självklart att obetalda läkarbesök ska betalas. Anmälaren har meddelat att han inte är nöjd med svaret och har framfört synpunkter som förmedlas till vårdcentralen. Ärendet avslutas.

### **V1502-01038-64**

#### **Skada efter operation**

En man skadades i samband med misslyckad bihålepunktion på sjukhus år 2003.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren, som inte kommer att inkomma med skriftlig anmälan.

### **V1502-01081-49**

#### **Synpunkter på väntetid och förslag på lösningar**

Anmälaren har synpunkter på lång väntetid trots inbokat läkarbesök och i skrivelsen anger han förslag på hur väntetiden kan begränsas och hanteras. Han föreslår att patienter inte tvingas vänta mer än högst 30 minuter, att sjuvården inrättar en obligatorisk väntegaranti om väntan överskrider 30 minuter, att garantin innebär att patienten inte behöver betala patientavgiften, att patienten kontaktas en dag i förväg och informeras om en eventuell längre kommande väntetid och erbjuds annan besökstid och att patienten slipper betala kostnaden för besöket om ovanstående inte vidtagits. Anmälaren avslutar med att påpeka att förslagen inte avser akutmottagningar, inte avser sådana som inte kan planera sina verksamheter, men att förslagen dock avser alla de inrättningar som kan planera sina verksamheter i god tid.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om de gällande regler som gäller idag om patienten får vänta i mer än 30 minuter efter inbokad tid. Kommer överens med anmälaren att hans e-post skickas till de politiska rotlarna vid Stockholms läns landsting och att ärendet därmed avslutas. Ärendet avslutas.

### **V1502-01102-62**

#### **Feldiagnosticerad på vårdcentral**

En kvinna som hade problem med andningen, hostade slem och hade feber vände sig till sin vårdcentral. Läkaren meddelade att kvinnan led av luftrörskatarr och skrev ut läkemedel. Senare samma dag blev kvinnan mycket dålig, åkte ambulans till sjukhus och fick konstaterat att det var lunginflammation hon led av.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinsk chef vid vårdcentralen, som menar att den aktuella läkaren arbetat noggrant och enligt gängse riktlinjer. Den infektion kvinnan drabbats av menar man kom efter besöket på vårdcentralen och inte kunde förutses. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret och har framfört synpunkter som förmedlats till vårdcentralen, bland annat rörande att hon anser att man borde ha kontrollerat hennes allmäntillstånd bättre. Ärendet avslutas.

### **V1502-01105-63**

#### **Strålskada till följd av försenad information**

En kvinna fick strålbehandling på grund av cancer. När behandlingen avslutats skulle hon blivit remitterad till en mottagning för kvinnor som fått gynekologisk strålbehandling men så skedde inte enligt vårdplanen. När kvinnan väl blev remitterad konstaterade man att vagina växt samman till följd av strålbehandlingen.

Åtgärd: Telefonkontakt med anmälaren med anledning av inkommet ärende. Under samtalet framkommer det att ärendet även är anmält till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas i befintligt skick i samråd med anmälaren.

### **V1502-01108-44**

#### **Komplikation efter behandling**

En dotter skriver för sin mamma som fått skador av att ett ben med bensår lindats för hårt. Mammans vårdbehov har ökat väsentligt.

Åtgärd: Anmälaren meddelas i e-post om kontaktuppgifter till patientförsäkringen LÖF och kommer enligt telefonsamtal att anmäla skadan dit. Ärendet vid nämnden avslutas.

**V1502-01111-57**

**Önskemål om att få operation betald**

En kvinna stukade foten för några år sedan och har efter det gått på många läkarbesök och genomfört en operation som inte gav bra resultat. Slutligen bekostade kvinnan själv en operation som nu har löst hennes problem. Kvinnan undrar om landstinget i efterskott kan betala kostnaden.

Åtgärd: Förvaltningen har efterfrågat möjligheterna att få betalt i efterhand vilket visar sig inte vara möjligt. Blanketter för anmälan till patientförsäkringen sänds till kvinnan och ärendet avslutas vid förvaltningen.

**V1502-01117-64**

**Får inte behandling trots sveda och värk**

En man besväras mycket av sin värk i olika delar av kroppen. Han litar inte på vårdens bedömning att man inte kan göra operativa ingrepp mot orsakerna till smärtorna.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från medicinskt ansvariga läkaren, i vilket han avfärdar anmälarens påstående att vården inte engagerat sig i patientens sjukdomar, att han gjort ett mycket stort antal besök på vårdcentralen, fått utredning och hjälp för sina problem samt vid ett antal tillfällen remitterats till specialistvård. Läkaren respekterar patientens åsikter om vilken behandling som ska ges, men kan inte arbeta utanför vetenskap och beprövad erfarenhet. Anmälaren har fått ta del av och hjälp med att läsa och förstå yttrandet, som ger svar på de frågor som ställs i anmälan. Anmälaren önskar få vård för sin värk, en fråga som hänvisas till behandlande läkaren. Ärendet avslutas på förvaltningen.

**V1502-01119-58**

**Nekad behandling för svettningar**

En man framför synpunkter på att han inte får behandling för sina svettningar på en hudmottagning på ett sjukhus. Mannen har fått besked av ansvariga hos landstinget om vilka patienter som har rätt till landstingsfinansierad behandling, han tillhör inte den kategorin.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till landstingets politiker samt intresseföreningen. Ärendet avslutas i befintligt skick hos förvaltningen.

**V1503-01140-58**

**Fråga om provtagning på egen bekostnad**

En pappa undrar om sonen kan bekosta blodprovstagning själv då husläkaren inte vill skriva remiss för provtagning.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om att så inte är fallet. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.

### **V1503-01176-30**

#### **Brister i behandling, får ej träffa psykolog**

En man har synpunkter på att han under lång tid felbehandlats inom psykiatrin. Han har också synpunkter på den mottagning han nu går på, där han bara fått träffa en läkare och ingen psykolog. Den väntelista för psykologbesök han blev lovad att bli uppsatt på, har han blivit meddelad att han inte finns på.

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

### **V1503-01192-34**

#### **Lång väntan på behandling**

En kvinna har synpunkter på att hon får vänta alltför länge på att träffa en psykolog vid en vårdcentral. Från början fick hon vänta över fyra månader innan första besök. Nu är psykologen sjuk så hon får vänta ytterligare 6 veckor. Hon önskar eventuellt byta vårdcentral.

Åtgärd: Kvinnan har i ett e-post meddelande informerar om att hon nu fått tider på vårdcentralen och man har medgivit att det inte blev så bra för henne. Hon har nu bestämt sig för att gå kvar på vårdcentralen. Ärendet avslutas därmed.

### **V1503-01198-52**

#### **Bruten sekretess**

En kvinna hade bett om journalkopior gällande sitt barn men fick journalkopior som rörde en helt annan person. Hon vill veta hur hon ska gå vidare i sak.

Åtgärd: Anmälaren har redan varit i kontakt med verksamheten. Information ges om datainspektionen och tillsynsmyndigheten. Ingen vidare åtgärd. Ärendet avslutas.

### **V1503-01226-59**

#### **Komplikationer bristande utredning och lyhördhet**

En kvinna drabbades av skador i samband med ett kejsarsnitt vilket ledde till flera obehagliga situationer, bland annat på grund av att man brast i att utreda vad orsaken var. Kvinnan är kritisk till att man inte tog till sig det hon framförde och nämner att hon blev dåligt bemött av en sjuksköterska efter en av operationerna. Sjuksköterskan sa bland annat till patienten att denne förstörde hennes lunch. En läkare informerade senare om möjliga instanser att anmäla händelserna till, och uppmuntrade till detta, samt framförde att kliniken internt skulle utreda det sammatagna förloppet.

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

#### **V1503-01231-58**

##### **Brister i tillgänglighet och bemötande**

En kvinna framför synpunkter på brister i en sjuksköterskas bemötande när hon kontaktade en vårdcentral för dotterns räkning. Sjuksköterskan skällde ut henne och hon fick inte boka en läkartid för dottern på grund av att dottern inte var listad på vårdcentralen. Anmälaren ifrågasätter handläggningen och menar att sjuksköterskan åtminstone skulle hänvisat henne till rätt vårdgivare. Det visade sig att dottern hade fått en lunginflammation.

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

#### **V1503-01235-64**

##### **Önskan om information**

En budget- och skuldrådgivare inom en kommun har fått frågor från personer som undrar vart de kan vända sig med klagomål på vården. Hon önskar information om detta från patientnämndens förvaltning som hon kan föra vidare till sina klienter.

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

#### **V1503-01239-49**

##### **Biverkningar av elbehandling**

Anmälaren som vill vara anonym framför att hon av upprepade elbehandlingar fick bestående minnes- och koncentrationssvårigheter.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill att ärendet avslutas i och med att vården tar del av denna sammanfattning. Ärendet avslutas.

#### **V1503-01240-44**

##### **Vård på särskilt boende**

En syster, god man, skriver för sin bror. Brodern har funktionsnedsättningar från barndomen, fysiskt och psykiskt. Brodern hade fallit på sitt särskilda boende och skadat sig. Personalen uppmärksammar inte att han har ett sår på ryggen och tillkallar inte sjukvårdspersonal knuten till boendet. Nästa dag faller han igen och den tredje dagen förs han till sjukhus där han ligger kvar. Systemen undrar hur hon skall förhålla sig till frågan.

Åtgärd: Telefonsamtal med systemen. Denna har haft möte med enhetschefen för boendet och en avvikelseanmälan är gjord och pågår. Informerar om Inspektionen för vård och omsorg avseende tillsynen. Ärendet vid nämnden avslutas efter överenskommelse.

#### **V1503-01241-42**

##### **Felmedicinerad**

En dement man vårdades vid ett äldreboende och på grund av aggressivitet insattes ett lugnande preparat. Från att ha varit uppegående och glad förvandlades mannen

efter tre månaders medicinering till sängbunden och inte glad. Efter utsättning och flytt till annat boende mår mannen bättre.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Läkemedelsförsäkringen och patientförsäkringen. Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälan är gjord till Inspektionen för vård och omsorg.

#### **V1503-01256-58**

##### **Klagomål på resultatet av en operation**

En kvinna framför klagomål på resultatet av en bukoperation på ett sjukhus. Hon har fått ett stort ärr samt har haft svåra smärtor. Ingreppet har orsakat henne stort lidande och hon får ingen hjälp med att korrigera ärrret. Anmälaren anser att operationen gjordes i onödan och att annan behandling hade varit mer adekvat.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Skickar blanketter till anmälaren. Då anmälaren redan varit i kontakt med opererande läkare och fått svar där, samt även fått avslag på landstingsfinansierad ärrkorrektio n hänvisas anmälaren att skicka sin skrivelse till Inspektionen för vård och omsorg och/eller patientförsäkringen. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.

#### **V1503-01290-57**

##### **Komplikationer efter fotoperation**

En kvinna med svåra fotbesvär genomgick tre operationer, men blev inte bättre. Efter detta bytte hon ortoped och den fjärde operationen lyckades, hon är nu helt besvärsfri. Kvinnan ifrågasätter de tre första operationerna och undrar om de blev utförda på ett korrekt sätt.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon önskar en utredning från Inspektionen för vård och omsorg. Överenskommer att avsluta ärendet på förvaltningen utan vidare handläggning.

#### **V1503-01296-58**

##### **Brister i intygshantering**

En kvinna framför synpunkter på brister i hanteringen av sjukintyg på en vårdavdelning på ett sjukhus. Kvinnan fick ett sjukintyg efter en operation på sjukhuset, försäkringskassan avslog ansökan om sjukpenning och önskade komplettering. Anmälaren har försökt få tag på läkaren utan att lyckas. I kontakten med personal på avdelningen får hon besked att intyget ska skickas men hon har inte fått något ännu.

Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren framkommer att hon fått sitt intyg. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.

#### **V1503-01302-52**

##### **Önskar råd**

En mamma önskar veta hur man kan få veta vilka besök hennes barns far har gjort utan hennes vetskap. Pappan har inte vårdnaden om barnet men har tagit barnet till flera läkarbesök.

Åtgärd: Hänvisar till personuppgiftsombudet på hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ärendet avslutas.



#### **V1503-01303-49**

##### **Brister i bemötande med mera**

Anmälaren beskriver brister när det gäller debitering och bemötande, med mera.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer överens att avsluta ärendet i befintligt skick i och med denna sammanfattning av ärendet. Ärendet avslutas.

#### **V1503-01361-49**

##### **Inskickade journaler utan frågeställning**

Anmälaren uppgav att vårdcentralen inte låter henne lista sig vid denna vårdcentral.

Åtgärd: I kontakten med förvaltningen framförde anmälaren att hon nu har upprättat kontakt med annan vårdgivare och att ärendet kan avslutas i befintligt skick. Ärendet avslutas.

#### **V1503-01380-63**

##### **Avgift för laboratoriebesök**

En man genomgick en utredning av hans blods koagulationsförmåga. Ansvarig läkare misstänkte att hans tillstånd var ärftligt och bad mannens föräldrar och syskon att ta blodprover. Mannen framför synpunkter på att vårdcentralen vill ta ut en avgift för att hans anhöriga ska lämna blodprover.

Åtgärd: Informerar om att laboratoriet har rätt att ta ut en avgift för blodprover som tas av andra skäl än medicinska. Anmälaren är nöjd med informationen. Ärendet avslutas.

#### **V1503-01432-52**

##### **Bemötande med mera**

En kvinna födde ett barn med en medfödd sjukdom som upptäcktes på ultraljud. Fyndet upptäcktes under förlossningen dokumenterades dock ej och informationen vilket medförde fördröjning av vidare vård för barnet. Dessutom har föräldrarna synpunkter på sättet som informationen om barnets hälsa framfördes då man inte gav någon återkoppling. Modern har efter förlossning gjort efterforskningar på mödravården för att kontrollera ultraljudsundersökningen som togs under graviditeten men det visar sig att man inte har sparat undersökningen.

Åtgärd: Anmälaren har tagit kontakt med sjukhuset och haft ett möte med kliniken. Hon är tacksam för att det finns registrerat i vår statistik. Ärendet avslutas.

#### **V1503-01439-59**

##### **Synpunkter på erhållen vård**

En kvinna har vårdats vid avdelningen och synpunkter framförs rörande tidpunkt, kommentarer och råd samt mängd utskrivet läkemedel vid utskrivning. Även bristande dialog och delaktighet med närstående framförs. Anmälaren har varit i kontakt med berörda läkare och verksamhetschefen och uppfattar svaren nonchalanta, avfärdande och utan reflektion över händelsernas konsekvenser för kvinnan och närstående.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Anmälaren återkommer eventuellt, informerar om behov av underskriven anmälan alternativt fullmakt vid begäran om yttrande. Ärendet avslutas.

**V1503-01454-30**  
**Journalfråga**

Anmälaren undrar om man har rätt att kräva pappersjournal.

Åtgärd: Informerar om att man inte har rätt att kräva pappersjournal. Ärendet avslutas.

**V1503-01458-62**  
**Bristande omhändertagande på akutmottagning**

En kvinna har synpunkter på missförhållanden under en 17 timmar lång vistelse på en akutmottagning. Kvinnan, som under vistelsen låg på en bår, blev liggande i drag, fick frossa och blev sedan placerad i en korridor med flera andra patienter. Ingen frågade hur kvinnan mådde och hon upplevde att ingen brydde sig om hennes svåra smärtor och andningssvårigheter. Kvinnan blev mycket törstig, men ingen frågade om hon behövde något att dricka eller äta. Kvinnan har också synpunkter på att hon inte fått någon information eller svar på sina frågor.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid akuten, som beklagar att vistelsetiden blev lång och det obehag som patienten upplevde. Man meddelar att det för närvarande pågår ett förbättrings- och utvecklingsarbete på sjukhuset för att förbättra säkerheten och öka nöjdheten bland patienterna. Anmälaren har därefter framfört synpunkter som framförts till sjukhuset. Ärendet avslutas.

**V1503-01462-42**  
**Överförskrivning av medicin**

Anhörig till kvinna önskar anmäla en läkare på vårdcentralen som under många år överförskrivit lugnande mediciner till modern. Kvinnan är tablettpåverkad och ramlar och bryter sig.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då fullmakt saknas. Hänvisar anmälaren till verksamhetschefen för samtal om familjens oro.

**V1503-01468-52**  
**Förlossning med komplikationer**

Ett par förlorade sitt barn under förlossningen. Dessutom drabbades kvinnan av andra komplikationer.

Åtgärd: Anmälaren har anmält sitt ärende till patientförsäkringen och är nöjd med detta. Ingen ytterligare åtgärd. Ärendet avslutas.

**V1503-01471-59**  
**Synpunkter på väntetid**

En kvinna framför att hon önskade tid hos sin husläkare och erbjöds en tid först en och en halv månad senare. Kvinnan anser att det var för lång tid och uppsökte akutmottagning och beslutade att kontakta patientnämndens förvaltning.

Åtgärd: Informerar om vårdgarantin som dock innebär begränsningar i att välja vilken läkare man vill boka tid hos samt att mottagningen kunde ha informerat henne om möjligheten att välja annan läkare för tidigare tid. Anmälaren hade fått uppfattningen att mottagningen gjort fel och när det inte var fallet väljer hon dock att avsluta ärendet.

#### **V1503-01479-49** **Inställd operation**

Anmälaren skulle bli opererad på grund av sin cancersjukdom. Han genomgick all förberedelse och infann sig på sjukhuset på morgonen. Han meddelades senare under dagen att operationen inte kunde genomföras på grund av resursbrist.

Åtgärd: I kontakten med förvaltningen uppgav anmälaren att berörd klinikchef bett om ursäkt, att han blivit opererad, att personalen tog väl hand om honom. Anmälaren framförde att ärendet kunde avslutas utan vidare åtgärder från förvaltningens sida. Ärendet avslutas.

#### **V1503-01481-57** **Synpunkter på sjuksköterska på BVC**

Pappa var på besök på barnvårdscentralen för en kontroll med sin lille son. De fick sitta länge i väntrummet, sjuksköterskan var försenad. När det var dags för vaccination blev sonen orolig och sprang ut från vårdcentralen. Eftersom pappan har diskbråck blev det svårt för honom att springa efter sonen, sjuksköterskan hjälpte honom inte. Sonen skrek och pappan höll honom hårt så att sjuksköterskan skulle kunna ge vaccinationen. Efteråt informerade sjuksköterskan pappan om att hon avsåg att göra en orosanmälan till socialtjänsten eftersom hon tyckte att pappan var onödigt brysk och även sa till sin son att vara tyst.

Åtgärd: Mannen har träffat socialtjänsten och rätt ut frågan. Mannens ärende avslutas på förvaltningen enligt hans önskemål.

#### **V1503-01524-44** **Komplikation efter sjukhusvistelse**

En man skriver att han efter en längre sjukhusvistelse då han var mycket orörlig drabbades av trycksår på foten. Fortfarande efter flera månader kräver såret avancerad omläggning. Det är ovisst om foten kan räddas.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen LÖF. Blanketter för patientförsäkringen samt IVO skickas. Ärendet avslutas därefter i befintligt skick enligt överenskommelse.

#### **V1503-01544-42** **Nekad besökstid**

En kvinna är inte listad på någon vårdcentral och kontaktade en vårdcentral för att boka tid för receptförnyelse. Sköterskan nekade henne tid med hänvisning till att hon inte bor i länet. Kvinnan mejlade verksamhetschefen och undrade om inte det är fritt att söka vård var man vill.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren blev kontaktad av verksamhetschefen som instämde i att hon borde ha fått boka en läkartid med hänvisning till den nya patientlagen och kommer informera samtlig personal om denna lag. Kvinnan bokade besök på en annan

vårdcentral och fick receptförnyelse. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

### **V1503-01624-57**

#### **Komplikationer efter fotoperation**

En kvinna skadade foten och efter flera undersökningar framkom det att en mycket ovanlig fraktur uppstått. Kvinnan opererades, men besvär kvarstod. Hon är besviken över att hon fortfarande har så stora besvär och önskar ekonomisk ersättning.

Åtgärd: Då anmälaren efterfrågar ekonomisk ersättning översänds ansökningsformulär och broschyr avseende patientförsäkringen LÖF. Ärendet avslutas.

### **V1503-01630-30**

#### **Önskar få information om anmälningsinstanser**

En man undrar generellt vilka anmälningsinstanser som finns om man vill anmäla felbehandling.

Åtgärd: Anmälaren informeras om att det finns olika sätt att klaga om man är missnöjd med sin vård. Man kan klaga direkt till läkaren eller annan personal, kontakta patientnämnden, som kan inhämta ett yttrande från vården så att man får en förklaring över det inträffade och vården för möjlighet till kvalitetsförbättring. Man kan

anmäla till Inspektionen för vård och omsorg, IVO, som kan göra ett medicinskt ställningstagande eller anmäla till Diskrimineringsombudsmannen, DO om det gäller diskriminering samt göra en polisanmälan om man anser att ett brott har begåtts. Vidare kan man anmäla till Landstingens ömsesidiga försäkringsbolag (LÖF) om man önskar ersättning.

### **V1503-01668-62**

#### **Svårigheter med tidsbokning**

En man har synpunkter på långa väntetider och svårigheter med tidsbokning på en vårdcentral.

Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren framkommer att han själv tagit kontakt med verksamhetschefen vid vårdcentralen för att påtala problemet. Han har fått svar på sina frågor, fått en besökstid och nöjer sig med att klagomålet registreras. Ärendet avslutas.

### **V1503-01746-30**

#### **Anmälningsskyldighet**

En student inom psykiatrisk slutenvård har uppmärksammat att en person gjort rasistiska och sexistiska uttalanden i samband med olika patienter eller i samtal med patienterna. Studenten undrar vad hon har för anmälningskyldighet att anmäla detta och till vem i så fall.

Åtgärd: Anmälaren informeras om att i patientsäkerhetslagen anges att hälso- och sjukvårdspersonalen är skyldig att bidra till att hög patientsäkerhet upprätthålls. Personalen ska i detta syfte till vårdgivaren rapportera risker för vårdskador samt händelser som har medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada. Hälso- och sjukvårdspersonalen har motsvarande rapporteringskyldighet även när det gäller andra skador än vårdskador till följd av säkerhetsbrister i verksamheten. Hälso- och sjukvårdspersonal definieras bland annat som:

1. den som har legitimation för ett yrke inom hälso- och sjukvården,
2. personal som är verksam vid sjukhus och andra vårdinrättningar och som medverkar i hälso- och sjukvård av patienter,
3. den som i annat fall vid hälso- och sjukvård av patienter biträder en legitimerad yrkesutövare, Vid tillämpningen av första stycket 1 och 3 jämföras med legitimerad yrkesutövare den som enligt särskilt förordnande har motsvarande behörighet. Med vårdskada avses lidande, kroppslig eller psykisk skada eller sjukdom samt dödsfall som hade kunnat undvikas om adekvata åtgärder hade vidtagits vid patientens kontakt med hälso- och sjukvården. Med patientsäkerhet avses skydd mot vårdskada. Vanligtvis brukar det hos vårdgivaren finnas ett avvikelssystem som brukar ange hur vårdpersonalen ska anmäla en avvikelse. Ärendet avslutas.