

Avslutade ärenden under tiden 2015-08-01—2015-09-30

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 17 september 2015.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Eva Ljung
Förvaltningschef

Bilaga

1. Avslutade ärenden under tiden 2015-08-01—2015-09-30



V1305-02177-57**Fick ej behandling - ville inte uppge personnummer**

En man fick en fraktur utomlands och då han söker fortsatt vård i Sverige efter hemkomsten vill inte ortopedkliniken på ett akutsjukhus ta emot honom eftersom han vägrar uppge sitt personnummer. Mannen undrar om de rättigheter han har.

Åtgärd: Informerar att patienten inte måste kunna legitimera sig för att få vård. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

V1402-00483-44**Bristande bemötande**

Anmälaren kontaktade 1177 och blev först bortkopplad och fick vid nästa försök beskedet att man inte kunde kommunicera med anmälaren på engelska. Anmälaren hade tryckt på knappen som gällde för engelsktalande.

Åtgärd: Yttrande gavs efter upprepade påminnelser av affärsområdeschef. Denne beklagade händelsen och meddelade att verksamheten under våren skulle gå igenom samtliga sjuksköterskors kompetens för att säkerställa att engelskspråkiga patienter skulle kunna framföra sina frågor. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1407-03250-49**Vill inte lämna ut loggarna**

Under en längre tid begärde anmälaren ut loggarna vid primärvården men vårdcentralen tillmötesgick inte denna önskan.

Åtgärd: Yttrande begärdes från verksamhetschef. Efter en längre tids handläggning med ett flertal påminnelser fick anmälaren ta del av logglistan. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har tagit del av ärendet. Ärendet avslutas.

V1408-03626-34**Journalkopior**

En kvinna önskar få ta del av sina journalkopior från en rättspsykiatrisk avdelning. Hon och även fadern har även synpunkter på hur överflyttning till annat sjukhus gick till.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från behandlingsansvarig överläkare vid rättspsykiatrisk avdelning. På grund av återfall i brottslighet och samarbetssvårigheter med kvinnan och dennas förälder fattades beslut om överföring till en annan rättspsykiatrisk klinik. Efter korrespondens med vårdgivaren erhöll kvinnan så småningom begärda journalhandlingar. Ärendet avslutas efter samråd med kvinnan.

V1408-03723-59**Missar vid undersökningar och bemötande**

En kvinna har haft ett flertal missfall under flera års tid. Hon har genomgått utredning för något år sedan vid en specialistmottagning utan att man hittade något avvikande. Därefter haft två sena missfall och då upptäcktes att hennes livmoder var deformerad, något som man enligt kvinnan borde ha upptäckt vid den utredning hon genomgick. Kvinnan har också drabbats av stort inkomstbortfall på grund av sjukskrivningar och vill ha ersättning samt få det hela medicinskt bedömt.

Åtgärd: Yttranden har inkommit från vd för mottagningen. Hon förklarar att man använde en indirekt metod med ultraljudsvågor som i vissa fall inte upptäcker avvikelser. De beklagar att så var fallet för anmälaren. Mottagningens målsättning är att träffa paret om frågor uppstår och man beklagar att ett möte inte kom till stånd. Därför kommer man att vara ännu mer noga med att erbjuda det framöver, eftersom man tror det ger större trygghet än andra kontakter. Efter genmäle förtydligas riktlinjer för vald undersökning samt beklagas om tydlig information om denna inte framgick vid besöket. Deras önskan är att alla par får relevant information och de är ledsna att anmälaren inte upplevde det så, och kände sig nonchalant bemött. Detta har man all respekt för och beklagar samt gör sitt yttersta för att det inte ska hända andra par. Anmälaren har efter att det andra yttrandet översänts inte återkommit i ärendet varför det avslutas.

V1409-04254-57**Bristande bemötande och respekt**

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

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

V1409-04340-49**Kränkande uttalanden i samtal**

Enligt anmälaren var läkaren kränkande i samtal. Enligt anmälaren skulle läkaren ha uttryckt att anmälaren ljög om sin medicinering och sina smärtor.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande av berörd klinikansvarig framgick att rutiner för avvikelser kom att tillämpas i detta fall. Incidenten kom att diskuteras med verksamhetschefen och det fattades beslut om åtgärder beträffande riktlinjer för bemötande. Detta tillsammans med byte av journalsystem kommer att främja patientsäkerheten, enligt yttrandet. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1409-04342-49**Fel diagnos, operation i onödan**

Anmälaren berättar om sin sambos kontakt med sjukhuset. Patienten hade smärtor i underlivet och besökte akutmottagningen. Läkaren bedömde att testiklarna hade vänt sig och förordade operation. Operationen genomfördes. Men smärtorna har återkommit och patienten har besökt sjukhuset vid ett antal tillfällen. Nu har annan läkare utanför sjukhuset bedömt att bedömningen som gjordes vid akutmottagningen var fel. Patienten löper nu risken att lida av minskad fertilitet.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd sektionschef vid akutmottagningen framgick att det inte omedelbart går att dra slutsatsen att behandlingen varit felaktig utifrån detta att smärta kvarstod, att läkare gjort vad som var medicinskt befogat. Av yttrande från den urologiska kliniken framgick att läkare konsulterade urologiska kliniken inför beslutet om operation, att patienten skulle kallas till kliniken för bedömning av fortsatt behandling. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1409-04514-44**Bristande behandling**

En man beskriver sin tid på två olika kliniker på ett akutsjukhus. Mannen anser att behandlingen inte varit tillfyllest och att patientsäkerheten kan vara hotad. Bland annat har han behandling ordinerad av en läkare som sedan tagits bort av en annan. En avdelning var inte uppmärksam på att han hade en tid hos en neurolog under vårdtiden och missade hans besökstid där.

Åtgärd: Yttranden gavs av överläkare vid endokrinologkliniken i samarbete med anmälares vårdcoach, av överläkare vid gastrocentrum samt av verksamhetschef för njurmedicinska kliniken. Yttrandet från endokrinkliniken gav ett ingående och omfattande svar på de frågor anmälaren ställt i sin skrivelse och där man inledningsvis diskuterat fram frågeställningarna i samråd med anmälaren. Frågorna besvarades i ordningsföljd utifrån det stora journalmaterial som förelåg. Det framgår att det ibland varit svårt att förklara vård- och läkemedelsåtgärder på ett sätt som för anmälaren inneburit trygghet men där ändå åtgärderna varit adekvata för situationen. Från gastrocentrum gavs ett likaledes ingående svar där man redogjorde för diabetesbehandlingen. Kliniken konstaterade i yttrandet att man inte haft en god blodsockerkontroll, delvis beroende på kända brister i personalorganisationen. Detta har man försökt åtgärda med veckoförlagd vidareutbildning för läkarna. Verksamhetschefen vid njurmedicinska kliniken redogjorde för blodtrycksreglering och kontroll under dialys vilket med patientens grundsjukdomar kunde vara problematiskt. Patienten stod under hela förloppet under medicinskt överinseende på grund av riskerna för blodtrycksfall. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet meddelat att hans ärende utreds vid patientförsäkringen och ärendet avslutas.

V1409-04590-34**Utebliven behandling och diagnos**

Föräldrar har synpunkter på att tonårsson inte får behandling och diagnos vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Sonen har vänt på dygnet, äter på nätterna, gått upp i vikt, mår sämre och sämre. Han sköter inte sin hygien och har slutat gå till skolan. Han har vårdats vid BUP-kliniken vid flera tillfällen men inga åtgärder har vidtagits och han skrivs snabbt ut. Ingen vårdplan är upprättad och det har snart gått ett år. Föräldrarna är förtvivlade.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från barn-och ungdomspsykiatrin samt mellanvården. Medicinsk ledningsansvarig överläkare uppger att det funnits både vårdplan och en samordnad individuell plan som upprättats mellan olika myndigheter. Man har varit införstådd med att sonens tillstånd varit allvarligt och det har bedömts vara viktigt att förstå mer av vilka svårigheter denne hade. Avsikten var att gå vidare med en neuropsykiatrisk utredning. Svårigheten i början var att sonens tillstånd var sådant att det inte var fara för hans liv vilket innebar att man inte kunde tvinga honom till vård. Vårdgivaren anser att det är beklagligt om föräldrarna inte tycker att vården lyssnat på dem och om föräldrarna önskar ytterligare stöd för egen räkning kan det ordnas. Då föräldrarna inte hörts av efter att ha tagit del av yttranden, trots försök från förvaltningens sida att få kontakt, avslutas ärendet.

V1409-04596-34 **Inte lyssnad till, nekas sjukintyg**

En kvinna som var med sin bror vid ett läkarbesök ansåg att denne inte lyssnade när brodern bad om ett sjukintyg. Mannen lider av psykisk ohälsa, är hemlös och behöver hjälp för att kunna ta den medicin som vårdgivaren erbjuder. Brodern hade inga pengar så han kunde inte hämta ut medicinen på apoteket. Läkaren upprepade flera gånger att han var väldigt hård med sjukintyg. Kvinnan tyckte dock att denne borde vara mer engagerad i sina patienter.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från distriktsläkare. Denne har förståelse för att brodern befann sig i en besvärlig situation men ansåg att utfärdandet av ett sjukintyg inte skulle lösa hans ekonomiska situation på något avgörande sätt. Kontakt ordnades med kurator och mannen återinsattes på ett läkemedel, fick en återbesökstid men avbokade denna. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

V1410-04700-34 **Tillgänglighet på telefon**

En kvinna har fått ett mobilnummer av sin kontaktperson vid en psykiatrisk mottagning. När kvinnan var i behov av kontakt med vårdgivaren ringde hon mobilnumret och bad om att bli uppringd. Flera dagar senare hörde kontaktpersonen av sig och var upprörd då det var hennes privata mobil som kvinnan ringt till. Kvinnan har inget förtroende kvar för kontaktpersonen och inte heller för läkaren på mottagningen. Hon önskar bli remitterad till en annan psykiatrisk mottagning som tidigare behandlat henne väl eller få byta.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från enhetschef på en psykiatrisk mottagning framkommer det att kvinnan kommer att erbjuds en ny behandlarkontakt. Denna ber också om ursäkt för att hon brustit i återkopplingen till anmälaren och hoppas att kvinnan framöver ska återfå förtroendet för mottagningen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

V1410-04968-34
Nekad vård

En kvinna har synpunkter då hon mot sin vilja blivit överförd från en behandlingsenhet i psykiatri till en allmänpsykiatrisk mottagning. Nu får hon inte den vård hon anser sig behöva. Hon önskar få komma tillbaka till behandlingsenheten.

Åtgärd: I ett yttrande från enhetschef framkommer att behandlingsenhetens uppdrag förändrats över tid och den mottagning som kvinnan blivit remitterad är specialiserad på den problematik som hon nu har. Efter samråd med andra kollegor och läkare kvarstår bedömningen att kvinnan ska överföras till en allmänpsykiatrisk mottagning. Man är övertygad om att hon får bra hjälp där. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1410-04977-44
Lång väntetid

En dotter skriver för sin åldriga mor. Mamman fick vänta i nästan ett dygn på en akutmottagning innan vårdplats kunde erbjudas. Mamman fick dropp men erbjuds inget att äta och hon fick inte sina mediciner som anhöriga hade informerat om och som fanns med i dosett.

Åtgärd: Anmälaren återkom inte efter att skrivelsen skickats för underskrift av anmälarna och ärendet avslutas härmed.

V1410-05046-34
Uteblivet utlåtande/intyg

En mamma har synpunkter på att hon inte fått ett skriftligt utlåtande som gäller dotter som utretts inom barn- och ungdomspsykiatrin. Via ett antal telefonsamtal och email har kvinnan blivit lovad att utredningen ska komma "snart" eller "nästa vecka". Modern väntar på att få det skriftliga utlåtandet för att kunna få rätt stöd och hjälp. Hon har även bett om ett intyg från läkaren då dottern varit en "hemmasittare".

Åtgärd: I ett yttrande från verksamhetschef och enhetschef vid barn och ungdomspsykiatrin beklagar man den fördröjning som skett gällande det skriftliga utlåtandet. En förklaring var att läkarresurserna på mottagningen inte varit tillräckliga. Rutiner som finns i samband med utförda psykiatriska utredningar kommer därför att ses över. Anhöriga och dottern ska kallas till ett möte för att förtydliga utredningsresultatet samt för att diskutera kommande stödinsatser. Modern har därefter haft synpunkter på vissa tolkningar som psykologen gjort som hon kommunicerat direkt med enhetschef om. Anmälaren är däremot nöjd med de två möten som hon kallats till vilket medfört att dottern fått en ny diagnos. Då anmälaren därefter inte har avhört, avslutas ärendet.

V1410-05080-59
Komplikation efter operation

En kvinna har drabbats av skada på stämbanden efter en magoperation. Hon har fått information om att detta uppstått i samband med operationen. Dock oklart om det är en förväntad skada eller om den kunnat undvikas. Man beklagade situationen och angav att det man kunde göra var att remittera till öron- näs- och halsmottagning, vilket även lett till logopedremiss.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från gastrocentrum, öron-, näs och halskliniken samt anestesikliniken. Från gastrocentrum bekräftar man genomförd operation och skada på stämbanden vid intubation och hänvisar därför till anestesikliniken. Gastrocentrum bekräftar detsamma och tillägger att man försökt åtgärda skadan utan framgång samt att logopedbehandling fortfarande pågår. Ansvarig läkare vid anestesikliniken beskriver att anmälares hälsa innebar en känd ökad risk, som man tog hänsyn till vid sövningen. Man utförde insatserna enligt rutin och inget avvikande inträffade. Han beklagar att patienten drabbats av skada och han står gärna till förfogande för att svara på ytterligare frågor rörande anestesi. Anmälares var initialt besviken över det sammantagna svaret att inget fanns att göra. Hon fick senare kontakt med anestesiläkaren som erbjudit sig att svara på frågor. Anmälares framför efter det att detta varit ett mycket bra samtal, samt att hon uppskattar att hon fått hjälp med ett förtydligande underlag till patientförsäkringen. I överenskommelse med anmälares avslutas ärendet därmed.

V1410-05149-34 **Utebliven behandling**

En anhörig till tonåring har synpunkter på att denne inte har fått adekvat behandling inom barn-och ungdomspsykiatri och att samverkan med andra vårdgivare inte fungerat. Sonen tog en livshotande överdos av ett läkemedel för att få hjälp. Innan dess var BUP ointresserad av att ge behandling.

Åtgärd: I ett yttrande skriver verksamhetschef, enhetschef och kurator att det finns en initial bedömning med tillhörande vårdplan, genomförda samtalskontakter samt beskrivning av samverkanskontakter. Under kontakten med föräldrarna framkom att sonen provat narkotika och såg fortsatt drogandvändning som ett alternativ varför samarbete och sambordning med socialtjänst och beroendemottagning initierades. Föräldrarna informerades om att en längre tids drogfrihet krävdes för att psykoterapeutisk behandling och läkemedelsbehandling skulle kunna ges. Vårdgivaren beklagar att insatserna inte upplevts som kurativa eller samverkande och anser att det är viktigt att arbeta vidare med förbättringar gällande frågor kring bemötande och förtydligande av insatsernas begränsningar och de förväntade utfallen. Då anmälares därefter inte avhört, avslutas ärendet.

V1411-05316-34 **Nekas kontakt med psykosocial resurs**

En kvinna har synpunkter på att hon inte har fått tillgång till den psykosociala resurs som ska finnas på varje vårdcentral. Kurator vid ett akutsjukhus har skickat en remiss till vårdcentralen. Hon har varit på två läkarbesök och de anser inte att hon är i behov av samtalskontakt. Hon har haft en cancersjukdom och på grund av detta varit tvungen att genomgå en abort. Det tog även lång tid innan cancer upptäcktes.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare (MAL) vid vårdcentral. MAL har träffat kvinnan och en ny remiss har skickats till specialistpsykiatri. På vårdcentralen pågår ett arbete med att ta fram en tydlig rutin för omhändertagandet av patienter med psykisk ohälsa och där kommer

förtydligande kring remissvägar och remissinnehåll att ingå. Man kommer även att boka samverkansmöten för att öka samverkan med den psykiatriska specialistpsykiatrin. Vårdgivaren beklagar att handläggningen dröjt och ska försöka förhindra att det upprepas i framtiden. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

V1411-05363-44 **Bristande vård**

En anhörig kontaktar för sin bror. Brodern är neurologiskt skadad och har urinkateter. Brodern fick problem med urinering och urinkateter och anhörig ifrågasätter de bedömningar tillkallad personal gjorde. Brodern fick en kraftig infektion som fick behandlas på sjukhus.

Åtgärd: Yttrande gavs av läkare på kirurgmottagningen samt av enhetschef för hemsjukvården. Båda parter svarade på de specifika frågor som ställts. Läkaren fann enligt journalanteckningar att behandlingen varit adekvat med de prover och avsaknad av allmänpåverkan som fanns hos patienten. Enhetschefen hänvisade till att hemsjukvården endast utför basal hemsjukvård, sjukvård sker efter bedömning av sjuksköterska. Ansvarig sjuksköterska hade tvingats hänvisa ärendet till nästa kollega då hennes arbetsuppgifter upptog all tid fram till arbetspassbytet då ASiH skulle ta över. Något meddelande från ASiH hade inte skickats till hemsjukvården dagen efter. Då anmälarna efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att de accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1411-05452-34 **Utebliven behandling**

En kvinna som har varit med om ett trauma efter långvarigt våld i hemmet har synpunkter på bemötandet hon fått vid en psykiatrisk mottagning. Hon upplevde att behandlare inte lyssnade utan förringade hennes problematik. Kvinnan ansåg även att hon inte fick tillräckligt med stöd och hjälp. När hon klagade hos chef blev alla hennes tider avbokade och hon står nu utan stöd och hjälp.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från en medicinskt ansvarig läkare och enhetschef vid en psykiatrisk enhet framgår att man valt att utse en psykolog och en fysioterapeut som behandlare utifrån patientens problematik. De beklagar att patienten upplevde att vårdpersonalen inte var tillräckligt kompetenta och att vårdgivaren inte lyckats att bygga upp en förtroendefull behandlingsallians det senaste året. Kvinnan erbjuder att återkomma om hon önskar återuppta kontakten. Kvinnan anser att det är skandalöst att hon inte fått den förväntade hjälpen från vårdgivaren och att personalen inte hade rätt kompetens och bemötande. Ärendet avslutas efter samråd från anmälaren.

V1411-05481-52 **Sekretess**

En man fick sitt sjukintyg med posten. I brevet låg även ett annat intyg rörande en annan person. Mannen vill veta hur detta kunde hända och vad verksamheten gör så att detta inte händer igen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av chefen för vårdcentralen. Han bekräftar att så varit fallet och att man brutit sekretessen vilket tyvärr berodde på den mänskliga faktorn. Anmälaren har ej hörts av inom utsatt svarstid. Ärendet avslutas.

V1411-05499-49

Bristande vård och behandling

En läkare vid psykiatrisk avdelning beviljade anmälaren permission trots att anmälaren bara några dagar tidigare hade lagts in på grund av självmordsförsök. Anmälares mor hade vid flera tillfällen utan önskat resultat försökt komma i kontakt ansvarig läkare.

Åtgärd: Av inhämtade yttranden från berörda läkare framgick att anmälaren under vårddagen förnekade vidare självmordstankar, att anmälaren dessutom framförde starka önskningar att beviljas permission, av yttranden framgick vidare att anmälaren vårdades frivilligt och att det inte var möjligt att överföra vården till tvångsvård. Enligt läkaren hade han inte fått information om att anmälares mor sökt honom. Anmälaren tog del av yttrandet och framförde att personal vid avdelningen uppgett att läkaren var informerad om att anmälares mor sökte kontakt med läkaren. Ärendet avslutas.

V1411-05518-34

Ej lyssnad till

En kvinna har synpunkter på att hon inte blir lyssnad till angående sonens problematik när hon vänt sig till en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Kvinnan blev nonchalerad av chef och denna ville inte lyssna trots att kvinnan förklarade att situationen var akut.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från verksamhetschef och två enhetschefer vid barn och ungdoms- psykiatrin. Modern ansökte om en akut läkartid och önskade ett sjukintyg för att sonen hade varit sjuk under hösten. Man bedömde att sonen inte hade akuta psykiatriska problem och framförde även att sonens pappa också måste godkänna en kontakt med barn och ungdomspsykiatrin. Man beklagar att modern känt sig illa bemött men att hon förhoppningsvis ska få förtroendet tillbaka om hon hör av sig igen med faderns godkännande. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

V1411-05541-34

Behandling

En anhörig till ung vuxen har synpunkter på att sonen blivit hängande i luften. Habiliteringen och psykiatrin bollar mellan varandra. Den anhörige undrar vem som bestämmer vilken hjälp sonen ska få. Läkaren på den psykiatriska mottagningen skulle ordna så att sonen får tala med någon som kan hjälpa honom med sin oro, ångest och sina bilder som ibland dyker upp, men inget har hänt.

Åtgärd: I begärda yttranden från chefsöverläkare och specialistläkare beklagas djupt att kontakten med mottagningen inte fallit väl ut. Man anser att det är medicinskt korrekt att erbjuda samtalsbehandling vid den psykiatriska mottagningen och vid en teamkonferens har man utsett en behandlare. Man kommer också att upprätta en krisplan och en aktuell vårdplan som både modern och sonen ska få vid ett återbesök. Modern och sonen är mycket nöjda med mottagningens beslut och den

behandlare som sonen fått. Modern vill även framföra ett tack till chefsöverläkaren vid den psykiatriska kliniken. Ärendet avslutas efter samråd med anmälare.

V1412-05836-44

Bristande vårdplanering

En dotter skriver med fullmakt för sin mamma. Mamman har minnessvårigheter och hade varit en period på en geriatrisk klinik. Vid överföringen till korttidsboende gick transporten felaktigt till kvinnans hemadress där hon senare återfanns liggande på golvet.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef samt chefsjuksköterska. Båda beklagade det inträffade och anledningen till misstaget att skicka patienten till fel adress låg i att rutinerna hade inte följts. Av yttrandet framkom att avdelningen och akutmottagningen båda gjort avvikelserapporter av det som skett och att avdelningen justerat rutiner och riktlinjer för att för att förhindra en upprepning. Hela personalgruppen hade tagit del av händelsen och medverkat i de ändrade riktlinjerna, väl medvetna om de konsekvenser som hade kunnat uppstå. Avdelningen arbetade fortlöpande med bemötandefrågor. 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.

V1412-05872-34

Tillgänglighet

En kvinna har synpunkter på att hon inte blir kontaktad av chef på barn- och ungdomspsykiatrisk (BUP) mottagning. Läkaren har hänvisat till chef på BUP för fortsatt planering efter att dotter fått diagnos. Modern är lättad över att dotter äntligen fått en diagnos, vilket hon önskat under flera år.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från verksamhetschef och enhetschef vid barn- och ungdomspsykiatrien beklagar man de otydligheter som varit kring fortsatt behandling och hoppas att förtroendet för mottagningen har återupprättas i samband med den nya planeringen som påbörjats. 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.

V1412-05877-34

Behandling

En man har synpunkter på den vård han fick för 30 år sedan. Han önskar också få en förklaring till varför någon, för ett par år sedan, begärde en polishandräckning för vidare transport till en psykiatrisk vårdavdelning.

Åtgärd: I yttrande från chefsöverläkare vid en psykiatrisk klinik framkommer det att en läkare vid en psykiatrisk akutenhet kallades av distriktsläkare till mannens boende då denne återinsjuknat i ett psykotiskt skov. Eftersom anmälaren lämnade platsen begärdes polishandräckning. Chefsöverläkaren anser att omhändertagandet enligt dokumentationen i journalen var korrekt, det fanns en medicinsk indikation och det skedde i enlighet med gällande svensk lagstiftning. Mannen har inte framfört några synpunkter på yttrandet från vårdgivaren varför ärendet avslutas.

V1412-05917-34**Ej lyssnad till/behandling**

En ung kvinna är missnöjd med att hon har blivit tvångsvårdad vid en psykiatrisk avdelning. Hon har fått sämre hälsa och anser att personalen vid avdelningen inte har lyssnat till hennes begäran att få rätt hjälp. Hon har dessutom ekonomiskt ersättningskrav för de felaktigheter som har inträffat vid intagningen.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från tf. chefsöverläkare och chefssjuksköterska vid en psykiatrisk enhet framkommer det att en vårdgivare kan besluta om vissa restriktioner när en person tvångsvårdas vilket innebar att kvinnans psykiatriska tillstånd innebar ett omhändertagande på en psykiatrisk intensivvårdsavdelning. Eftersom kvinnan var gravid sattes mediciner in efter ett noga övervägande. Luftkvaliteten kontrollerades då det framkom synpunkter men den befanns vara utan anmärkning. Eftersom avdelningen arbetar aktivt med att patienterna ska vara delaktiga och ha inflytande över sin vård ses kvinnans klagomål som ett misslyckande för vårdgivaren. Kvinnan har därefter inte återkommit till förvaltningen varför ärendet avslutas.

V1412-05988-34**Tillgänglighet**

En anhörig till ungdom fick vänta nio timmar på en barn- och ungdomspsykiatrisk akutmottagning och fick inte träffa läkare trots en remiss från en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Chef har därefter hört av sig för att informera om att det var speciella omständigheter som rådde. När ungdomen ånyo behövde åka in akut vägrade hon av rädsla för att återigen behöva tillbringa många timmar på en kall soffa. Den anhörige efterfrågar förändringar för att det inte ska hända igen. Modern har ersättningsanspråk på taxiresan hem.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från verksamhetschef och enhetschef vid barn och ungdomspsykiatrisk klinik beklagar man att besöket på akuten medförde en lång väntetid. Vid detta tillfälle behövdes jourläkaren på flera delar av kliniken. Familjen togs istället omhand av en psykiatrisjuksköterska och det fanns inget oklart i att de skulle få träffa en läkare så snart det var möjligt. Det fanns inte möjlighet att erbjuda eget rum att vänta i, men man brukar se till att filt och något varmt att dricka erbjuds. Vårdgivaren arbetar för att kunna ta emot och erbjuda vård så skyndsamt som möjligt. De förstår familjens besvikelse och irritation som medförde att väntan på läkaren blev orimligt lång och som innebar att man valde att åka hem, utan att ha haft läkarsamtal. Enligt gällande riktlinjer kan man inte tillmötesgå familjens önskan om att få en taxiresa hem betald. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inte avhört. Ärendet avslutas.

V1412-05998-58**Inte lyssnad till, önskar byta läkare**

En kvinna önskar byta till annan behandlande läkare på en specialistmottagning på ett sjukhus då hon anser att nuvarande läkare inte lyssnar på henne. Hon får inte möjlighet att framföra hur hon mår. Anmälaren framför även att remiss skulle skrivas för rehabilitering men att läkaren inte gjort detta och har på så sätt försenat hennes rehabilitering.

Åtgärd: Enligt överenskommelse med anmälaren kontaktas specialistmottagningen per telefon för att få klarhet i vad som hänt med remissen till rehabilitering. Visar sig att remissen inte var skriven men att överläkare i tjänst kommer att skriva

remissen. Skriftligt yttrande inhämtas gällande önskemål om byte av läkare. Gemensamt svar har inkommit från verksamhetschefen och från linjefefen på kliniken som beklagar patientens upplevelse av besöken på mottagningen. Av yttrandet framgår att behandlande läkare tagit del av skrivelsen men valt att inte själv yttra sig i ärendet. Patienten erbjuds byte till annan specialistläkare om så önskas. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och undrat om svaret betydde att annan läkare nu var ansvarig för hennes vård. Handläggare på förvaltningen kontaktade mottagningen och fick besked att anmälaren fått byta läkare och att återbesök är inplanerat. Anmälaren informerades om detta och var nöjd. Ärendet avslutas.

V1412-06040-34 **Bemötande från psykolog**

En ung kvinna kontaktar sin vårdcentral då hon mått psykiskt och fysiskt dåligt sedan sommaren och fick en remiss till en kognitiv terapeut. Kvinnan anser att hon blev misshandlade verbalt av terapeuten då hon blev kallad empatistörd, påstods ha alkoholproblem och att hon tränat för lite. Terapeuten påstod vidare att allt var kvinnans fel och att hon borde "skärpa sig". Hon höjde även rösten och hytte med nävarna.

Åtgärd: I ett yttrande från verksamhetschef vid husläkarmottagning framgår det att mottagningen har haft en extern leverantör som utfört psykosociala samtal. De har tidigare inte haft några klagomål men valt att avsluta samarbetet med leverantören av andra skäl. Leg psykoterapeut yttrar sig och är mycket ledsen över det lidande som kvinnan upplevt av deras samtal och ber om ursäkt om denna sårat anmälaren vilket absolut inte varit avsikten. Hon är också ledsen över att hennes kroppsspråk uppfattats som om hon hytte med nävarna. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1412-06083-34 **Ej lyssnad till**

En kvinna har synpunkter på att en kurator vid psykiatrisk heldygsvård var empatisk men oprofessionell. Hon hade bråttom under samtalet och var stressad då hon hade många patienter som hon skulle hjälpa. Kuratorn föreslog att kvinnan behövde hjälp med att söka försörjningsstöd men hjälpte henne inte med det utan hänvisade till socialtjänsten. När kvinnan senare ansökte om försörjningsstöd fick hon avslag för att hon inte sökt under vårdvistelsen. Kvinnan har också synpunkter på att hon hade svårt att få tag på kuratorn. I avdelningens broschyr står det namn på en annan kurator. Kvinnan höll på att bli vräkt men fick låna pengar av en god vän. Detta hade kunnat förhindras om hon hade fått hjälp direkt.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från kurator skriver denna att hon kartlagt kvinnas ekonomi som orsakade mycket stress med påföljande psykisk ohälsa. Kuratorn informerades om möjligheten att få god man och erbjöd att hjälpa till med ansökan men kvinnan ville själv ha kontroll över ekonomin. Vid kontakt med inkassobolag framkom att avbetalning av hyra inte godkändes, varför kvinnan informerades om möjligheten att ansöka om försörjningsstöd hos socialtjänsten. De kräver dock att anmälaren själv kontaktade dem. Vid samtalstillfället hade socialtjänsten stängt sin telefonmottagning så kvinnan kunde inte få hjälp att ringa, men uppmanades att be annan personal om hjälp. Anmälaren flyttade därefter till annan avdelning och kurator överförde aktuell information till kollega. Kuratorn beklagar att kvinnan inte fått den hjälp hon ansett sig behöva under den korta vistelsetiden på avdelningen

men anser att under rådande omständigheter och gängse rutiner var något annat inte möjligt. Då anmälaren därefter inte avhörts, avslutas ärendet.

V1412-06090-44**Bristande personlig omvårdnad och allmän hygien**

Brev för kännedom till nämnden. En dotter beskriver hur ett trycksår utvecklats under en vistelse på en geriatrisk klinik och hur personalen förhåller sig till hygienprinciperna i samband med personlig omvårdnad och sårvård.

Åtgärd: Anmälaren säger i telefonsamtal att hon fått svar från chefsjuksköterska samt chefläkare. Den senare meddelade att övergripande åtgärder skulle vidtas för bland annat rutiner. Ärendet avslutas.

V1412-06125-49**Läkare borde ha remitterat till röntgen tidigare**

Anmälaren ansåg att läkaren vid sjukhuset vid ett långt tidigare skede borde ha remitterat anmälaren till mer avancerad röntgen än vanlig slätröntgen.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd överläkare framgick att man gjort de undersökningar som anmälaren hade behov av utifrån de resurser som fanns tillgängliga vid sjukhuset. Av yttrandet framgick vidare att läkare varit i kontakt med andra sjukhus för information om andra undersökningsmetoder, men att fullständiga svar från annat sjukhus ännu inte inkommit. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framfört önskan om att det översänds till annan myndighet. Ärendet avslutas.

V1412-06174-49**Brister i bemötande**

Anmälare beskrev brister i bemötande vid psykiatrisk mottagning. Hon ville också byta behandlare.

Hon uppfattade att personalen var nedlåtande och visade brist på respekt.

Åtgärd: Av inhämtade yttranden från berörda läkare och berörd behandlare framgick att de erbjöd anmälaren att bli remitterad till annan mottagning där hon skulle kunna erhålla psykoterapeutisk behandling och de beklagade att de själva inte kunnat erbjuda tillit och trygghet i anmälares uppfattning av deras behandling. Om anmälaren valde att ha fortsatt kontakt med mottagningen skulle hon erbjudas ny behandlare, enligt yttrandet. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1412-06180-59**Synpunkter på anhörigsamtal**

En anhörig önskar få synpunkter framförda rörande ett anhörigmöte för en man. Anhörig framför att det som sades var felaktigt och upplevdes kränkande av honom och mannen.

Åtgärd: Yttrande och kompletterande yttrande har inkommit från berörd kurator som beskriver att hon inbjöd till möte efter det att ett samtal med patienten hade lett till att en orosanmälan rörande minderårig hade skickats till socialtjänsten. Detta ville hon informera föräldern/närstående om. Hon beklagar anmälares upplevelse av att han bemöttes kränkande i situationen, samt beskriver att hon

avsåg att förklara grunderna för anmälan och att den gällde i förhållande till patienten. Hon beskriver att en anmälan ska göras samt att utredning görs av socialtjänsten. Efter genmäle förtydligas att bedömning görs utifrån patientens helhetsbild och inte genom ett plötsligt engagemang från en enskild kurator. Hon beklagar ånyo anmälarens upplevelse av samtalet som osakligt och kränkande, och framför att hon förstår reaktionen bättre utifrån uppfattningen att beslutet hade fattats personligen av henne. Anmälaren vars uppfattning i vissa delar kvarstår avsåg att inkomma med ytterligare genmäle. Anmälaren återkom dock inte som planerat varför ärendet avslutas.

V1412-06221-34

Intyg

En man blev lovad ett intyg av läkare då han vårdades inom psykiatrisk heldygnsvård. Vid kontakt med försäkringskassan framkom att inget intyg hade skickats. Han kontaktade därefter den kurator som lovat skicka intyget och fick veta att denne skickat ansökan till hans psykiatriska öppenvårdsmottagning. Mannen anser att det är oacceptabelt att han ska behöva vänta flera månader på att en läkare ska göra ansökan. Om ersättningen beviljas skulle det betyda mycket för mannens ekonomi.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från kurator inom psykiatrisk slutenvård skriver denne att intyget till försäkringskassan skulle kompletteras men eftersom mannen skrevs ut skickades det till hans psykiatriska öppenvårdsmottagning. Då mannen uttryckte missnöje med handhavandet omkring hans ansökan togs den tillbaka till slutenvården och läkare på avdelning gjorde kompletteringen och skickade in intyget till försäkringskassan. Mannen var inte nöjd med yttrandet och önskade därför i ett kompletterande yttrande att vårdgivaren skulle ersätta honom för att intyget dröjde. Vårdgivaren hänvisade honom till patientförsäkringen. Ärendet avslutas i samförstånd.

V1412-06257-52

Komplikationer efter operation

En kvinna ringer då hennes opererade hand inte läker som förväntat. Hennes fysioterapeut har framfört att handen borde kontrolleras då det kan finnas en nervskada. Opererande läkare visar inget intresse att undersöka handen ytterligare utan hänvisar till vårdcentralen som hänvisar tillbaka till kirurgen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av verksamhetschefen. I svaret redogör verksamhetschefen för anmälaren erbjudits kortisonbehandling vid återbesöket efter operationen men att anmälaren avböjt behandlingen. Kvinnan är välkommen att höra av sig till ortopediska mottagningen om önskar ett läkarbesök på grund av kvarstående men. Genmäle har inkommit vilket dock inte tillför något nytt i sak. Hänvisning har givits till patientförsäkringen. Ombudet önskar att ärendet överförs till tillsynsmyndigheten därefter kommer handläggningen att avslutas.

V1501-00262-58

Önskar förnyad medicinsk bedömning

En kvinna framför att hon inte är överens med behandlande läkares bedömning av hur hennes fotbesvär ska behandlas. Läkaren ville steloperera foten men kvinnan känner att detta skulle inskränka för mycket på rörligheten och önskar en second opinion.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har varit i kontakt med annan ortoped som gör en annan bedömning men som inte har avtal att genomföra operationen på landstingets bekostnad. Anmälaren har nu blivit remitterad till annat landsting för bedömning. Ärendet avslutas i befintligt skick hos förvaltningen.

V1501-00284-58

Brister i vårdplanering och information

En pappa framför synpunkter på brister i vårdplanering och information i samband med sonens vårdtid på ett barnsjukhus. Föräldrarna sköter vården av sonen som är beroende av syrgas och administrerar även läkemedel. När de önskat avlösning så har de blivit nekade detta. Anmälaren ifrågasätter varför de som föräldrar ska ha ansvaret för sonens liv när han vårdas på sjukhus.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen som börjar med att understryka att de har stor förståelse för föräldrarnas ansträngda situation som nyblivna 3 barns föräldrar med ett sjukt barn. Avdelningen har försökt bistå i kontakterna med Socialtjänsten, för hjälp med avlastning, och även försökt anpassa rutiner för att underlätta för föräldrarna. Dessvärre måste vården prioritera resurserna till vården av de ineliggande barnen vilket gjort att de inte lyckats motsvara de förväntningar som föräldrarna har på vården. Detta beklagas. Av yttrandet framgår att vård av ineliggande barn är sjukvårdspersonalens ansvar. I vissa fall önskar föräldrarna vara mer delaktiga i lättare vårdåtgärder och då träffas en överenskommelse med familjerna om hur detta ska skötas. I det aktuella fallet har föräldrarna önskat sköta en del själva med hänvisning till bristande förtroende för vården. Omvårdnad av barn är ett ansvar för vårdnadshavarna och detta gäller även vid sjukhusvistelse. Verksamhetschefen beklagar föräldrarnas upplevelse av att ha ansvaret för sonens liv och framför att de delar samma vilja som föräldrarna att få patienten frisk så fort som möjligt. Den kritik som föräldrarna delgett vården har framförts till berörd personal och kommer att tas upp igen. Det är självklart att föräldrarna ska känna till den planering och de åtgärder som är aktuella och ha möjlighet att vara delaktiga och lämna synpunkter. Verksamhetschefen har vid tidigare samtal med föräldrarna erbjudit förnyat möte för att diskutera situationen och det erbjudandet kvarstår. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, kontaktat förvaltningen och framfört att han önskar inkomma med genmäle. Då inget genmäle inkommit avslutas ärendet i befintligt skick.

V1501-00297-57

Skada i axeln efter röntgenundersökning

En kvinna fick hjälp upp från britsen av personal efter en röntgenundersökning. Rycket i armen blev kraftigt och efter det fick kvinnan mycket stora besvär i axeln, hon tvingades till akuta besök på sjukhuset och har nu träffat en fysioterapeut för träning och rådgivning. Kvinnan menade att rycket var så kraftigt så att en muskel kanske slets av.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen efter sex månader efter ett flertal påminnelser. Vid samtal med personal på mottagningen kunde inte någon erinra sig händelsen vilket gör en utredning svår. Dock beklagas händelsen och åtgärder är vidtagna för att det inte ska upprepas. 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.

V1501-00317-44
Bristande undersökning

Anhöriga till en kvinna som avlidit på ett särskilt boende kontaktar då vården inte kallade på ambulans i samband med att kvinnan föll. Efter fallet kontaktade tjänstgörande sjuksköterska läkaren två gånger men läkaren menade att man skulle avvakta. Kvinnan var inte kontaktbar, hade mist synförmåga och var helt sängliggande efter fallet. Anhöriga anser att den händelseanalys som gjordes var bristfällig. Ett rörelselarm som installerats var ur funktion.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef samt ansvarig chef för hälso- och sjukvårdsorganisationen. Verksamheten såg allvarligt på händelsen med anledning av anhörigas anmälan. Man gav en detaljerad bild av sjuksköterskans undersökningar av patientens armar, ben och huvud och blodsocker togs men inget avvikande kunde märkas. Hon följde sedan upp patienten med en timmes mellanrum och hade även kontakt med läkaren under tiden. Angående rörelselarmet brast rutinerna vid tiden för händelsen men detta hade åtgärdats. Anhörig gav genmäle men var inte nöjd med det kompletterande yttrande som gavs och ärendet överfördes till Inspektionen för vård och omsorg och avslutades därmed vid nämnden.

V1501-00375-52
Fel behandling

En mamma kontaktar förvaltningen då hennes barn fått fel behandling på en ögonklinik. Mamman vände sig på eget bevåg till en annan vårdgivare och barnets synproblem förbättrades markant efter detta.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd överläkare och en ortoptist. Av detta framgår att man anser att man givit vård enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Mamman är inte nöjd med svaret. Något genmäle har dock inte inkommit. Ärendet avslutas.

V1501-00400-58
Fördröjning av rätt diagnos och behandling

En man framför synpunkter för hustrus räkning på fördröjd diagnos och behandling på ett sjukhus. Mannen anser att man borde uppmärksammat patientens besvär med nedsatt cirkulation tidigare och vidtagit åtgärder på ett tidigare stadium så amputation kunde undvikits. Anmälaren har även synpunkter på brister i informationen till anhöriga under patientens vårdtid.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt från fyra läkare som varit delaktiga i vården av patienten på kliniken. Av yttrandet från verksamhetschefen framgår att en avvikelserapport är skriven och att ärendet diskuterats i personalgruppen. Han beklagar det inträffade. Av yttrandena från berörda läkare framgår bland annat att patienten initialt var i ett kritiskt tillstånd och att valet stod mellan att avstå från behandling eller att genomföra en behandling där risk fanns för komplikationer. Gällande patientens besvär med nedsatt cirkulation gjordes bedömningen att observera utvecklingen. Vid efterhandsgranskning av journalen och händelseförloppet anser en av läkarna att man kunde gjort en annan bedömning tidigare och skickat patienten på undersökning och konsulterat kärlkirurg. Av yttrandet från andra läkare på kliniken framgår att de anser att de

gjort korrekta bedömningar gällande patientens tillstånd men att tätare observation kunde gjorts och eventuellt förbättrat utfallet. Av yttrandet från specialistläkare på kliniken framgår att han ansåg patientens behov av operation var akut. Han ansåg det viktigt att informera anhöriga om detta och ringde de telefonnummer som fanns på närståendelistan, i detta fall blev det patientens sons flickvän. Han beklagar om han låtit brysk och korthuggen. Med anledning av klagomålet har han tagit kontakt med patientens make och sonens flickvän och beklagat. 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.

V1501-00409-52 **Bristande bemötande**

En kvinna skulle få sin höft röntgad. Hon blev mycket besviken över att hennes sambo inte fick vara med på undersökningen och hon ansåg att hon blev illa bemött av de manliga sjuksköterskor som arbetade på röntgenavdelningen vid aktuellt tillfälle.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdchef och berörd personal. Man beklagar att kvinnan känt sig kränkt. Vårdens företrädare anser dock att inget fel har begåtts. Anmälaren har inkommit med ett genmäle då hon inte är nöjd med svaret. Genmälet bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1501-00432-62 **Fick annan patients provsvar med posten**

En man fick provsvar från vårdcentralen med posten. I samma kuvert låg en annan patients provsvar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen, som skriver att den mänskliga faktorn troligen har varit en stor orsak till att patienten fått en annan patients provsvar hemskickat tillsammans med sitt eget. Man skriver att den ansvarige läkaren förmodligen hade flera patienter som han skulle skicka provsvar till och av misstag har häftat båda provsvaren vid varandra. Man framför ett tack för patientens påpekande, då detta medfört att man förbättrat rutinerna för att förhindra att detta händer igen. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1501-00503-49 **Komplikationer vid operation**

Det uppstod komplikationer vid operation.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från specialistläkare hos berörd vårdgivare framgick att operationen genomfördes med noggrannhet och med sedvanliga tekniker, inget tyder på oaktsamhet enligt yttrandet. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1502-00548-62
Lång väntetid för röntgensvar

En man sökte hjälp på en vårdcentral för hosta och smärta. En tid senare avled mannen i cancer. Mannens dotter framför synpunkter på den långa väntan för att få besked om resultatet av en röntgenundersökning.

Åtgärd: Yttranden har inhämtats från tillförordnad verksamhetschef samt berörd läkare, som framför att undersökningsresultaten inte kom till vårdcentralen tidigare. Man skriver att väntetiden varit oacceptabel, men att detta inte orsakats av vårdcentralen utan att svaret av oklar anledning kommit sent till vårdcentralen. Anmälaren har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1502-00583-49
Missade att remittera

Anmälaren hade ont i ett knä. Primärvården remitterade honom till specialistmottagning. Specialistläkaren uppgav att han skulle remittera anmälaren till isotopröntgen. Det visade sig senare att specialistläkaren missat att remittera anmälaren till sådan röntgen.

Åtgärd: Förvaltningen har begärt skriftligt svar av vårdgivaren, men denne vårdgivare som är en privatverksamhet utifrån den så kallade nationella taxan har i telefonsamtal uppgett att den inte kommer besvara förvaltningens begäran om yttrande. Detta har kommunicerats till anmälaren. Ärendet avslutas.

V1502-00630-52
Bristande behandling

En liten pojke föll från skötbordet på förskolan. Mamma och barn sökte sig till akuten men blev hemskickade då man inte kunde hitta något. Pojken piggade inte på sig och några dagar senare visade sig att pojken hade en hjärnblödning som krävde operation. Dessutom klagas över att förälder och barn inte fick någon sjukresa då de saknade pengar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av verksamhetschefen. Av detta framgår att pojken var pigg, opåverkad och glad vid undersökningstillfället och sprang omkring i väntrummet. Det fanns inga misstankar om att barnet skulle ha skadat sig. Man anser att barnet har fått en korrekt behandling och det fanns inga medicinska skäl för att bevilja en sjukresa. Anmälaren har inkommit med genmäle då hon inte är nöjd med svaret. Genmälet tillför inget nytt i sak varför handläggningen avslutas. Ärendet har överförts till tillsynsmyndigheten efter mammans önskemål.

V1502-00632-55
Spiral låg i buken efter en tid

En kvinna hade en hormonspiral. I samband med en undersökning upptäckte man att den låg i buken. Kvinnan fick genomgå en operation för att avlägsna spiralen vilket också föranledde mycket smärta och obehag. Kvinnan är mycket kritisk till hanteringen av hela händelseförloppet.

Åtgärd: I yttrande från verksamhetschefen framförs att man till att börja med vill beklaga det inträffade och det lidande och smärta som patienten upplevt. All personal har efter denna händelse blivit informerad om att de måste vara

observanta på kvinnans smärtupplevelse vid spiralinsättning och att alltid informera om de risker som finns. Verksamhetschefen framför också att de kommer att förtydliga sina instruktioner. Kvinnan har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1502-00662-64

Missad diagnos

En man klagar över att man på akutmottagningen missat inflammation i blindtarmen. När han sökte akuten var det långa väntetider och han råddes av den som satt i kassan att åka hem och sen söka på närakuten två dagar senare. Dagen efter sökte han till närakuten som direkt hänvisade till akutsjukhus. Där utsattes han för en omfattande operation av den brustna blindtarmen.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten, i vilket chefsjuksköterskan beklagar det inträffade. Hon framhåller att gällande rutin är att undersköterskan i kassan nattetid inte själv hänvisar patienter till annan instans utan det gör i så fall sjuksköterskan. Anmälaren har efter att han tagit del av yttrandet framhållit orimligheten i att han skulle åkt hem utan att personalen givit honom rådet att göra det. Dock står ord mot ord och förvaltningen avslutar ärendet.

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: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig som beklagar att kvinnan haft dåliga erfarenheter av kontakten med mottagningen. Hon beskriver utförligt vilka kontakter som förekommit och att det sammantaget varit en relativt regelbunden kontakt, kanske till och med något tätare än de flesta patienter har. Vidare att basutredning gjorts samt att två vårdplaner upprättats dels för samverkan med andra instanser och dels för boendestöd, struktur, aktivering, samtal, egenvård etcetera. Hon uppfattar att kvinnan haft större behov än vad som kunnat erbjudas både vad gäller samtal och uppföljning av behandling. Hon beskriver att läkare har begränsad tid för telefonkontakter, men att rutinen därför innebär att andra kontakter förmedlar information och att utvärdering och planering sker i samråd mellan dem och läkaren. Telefonkontakter ser hon som ett prioriterat förbättringsområde. Slutligen framför hon att målsättningen för vården definieras i vårdplaner och innebär adekvat behandling, stabilisering i måendet, ökad aktivitet och förbättringar i livsstil och dagliga rutiner. Detta syftar till att bidra med medicinsk och yrkesmässig rehabilitering. Hon beklagar att de inte lyckats ge det kvinnan önskat trots goda ambitioner och att synpunkterna kommer att användas i mottagningen fortsatta utvecklingsarbete. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför att hon uppfattar svaret omsorgsfullt och att mottagningen tagit till sig informationen. Hon önskar att ärendet kan bidra till förbättring och kvinnans kvarstående uppfattning om bristande tillgänglighet och kontinuitet samt avsaknad av mål att jobba mot bifogas i ett skriftligt genmäle. Ärendet avslutas.

V1502-00698-44
Försvunnen tandprotes

En son skriver för sin mor som skickats till geriatrisk klinik på grund av sitt allmäntillstånd. Mamman hade gjort i ordning sin delprotes som vanligt och lagt den i en plastmugg varpå den försvann.

Åtgärd: Anmälaren återkom inte med fullmakt eller underskrift från sin mor och ärendet avslutas i befintligt skick.

V1502-00750-49
Synpunkter på ambulanspersonal

Närstående till kvinna som begick självmord framförde synpunkter på i vilket skick som ambulanspersonalen lämnade lägenheten, bland annat låg återupplivningsutrustning kvar. De närstående uppgav att de möttes av en fasansfull syn när de kom till lägenheten.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande av vårdutvecklare vid ambulansföretaget som varit på platsen framgick att när ambulanspersonalen lämnade lägenheten var polisen fortfarande kvar, att ambulanspersonal inte ska röra eventuellt bevismaterial om polisen inte kan utesluta brott, att ambulanspersonalen hade samlat överblivet engångsmaterial i en påse som sedan glömdes kvar i lägenheten och för detta bad ambulansföretaget om ursäkt i yttrandet. Anmällaren har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1502-00814-34
Vårdgaranti utredning

En kvinna remitterades till en psykiatrisk mottagning under hösten för att få en neuropsykiatrisk utredning. Under oktober fick hon en tid, i början av mars, till en läkare på en neuropsykiatrisk utredningsenhet och därefter skulle hon få vänta ytterligare två månader innan en psykologutredning kunde påbörjas. Hon undrar varför inte vårdgarantin gäller.

Åtgärd: I ett yttrande från enhetschef och medicinskt ansvarig överläkare beklagar man att väntetiden varit lång och att vårdgivaren inte klarat garantikraven på väntetid mindre än tre månader för neuropsykiatriska utredningar. Utredningsbehovet har varit stort och den psykiatriska kliniken hade tidigare möjlighet att anlita privat vårdgivare vilket togs bort under hösten 2014. Kvinnan hade en inbokad tid under mars månad för att påbörja en utredning och har därefter inte hörts av, varför ärendet avslutas.

V1502-00823-34
Bemötande, ej lyssnad till

En kvinna framför synpunkter på det bemötande hon fick från läkare under en vistelse inom den psykiatriska heldygnsvården. Läkaren saknade respekt, kunde inte kommunicera och tog beslut över huvudet på kvinnan. Utan att tillfråga kvinnan hade läkaren anmält till patientnämnden att denne önskade en stödperson.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från chefsöverläkare och överläkare framkommer det att kvinnan tvångsvårdades. Man misslyckades, trots långa samtal och försök att få

tillstånd en diskussion, att skapa en allians med anmälaren. Tvångsmedicinering upplevs ofta som kränkande och det är en grannliga uppgift att ge nödvändig vård åt en patient utan att ifrågasätta dennas tankar och kunna medicinera i det akuta läget. Effekten av läkemedel var dock gott och kvinnan kunde inom kort skrivas ut. Överläkaren önskar dock framföra att det aldrig var hennes avsikt att kränka anmälaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

V1502-00835-59

Klagomål på inställda åtgärder

En kvinna framför synpunkter på inställda undersökningar, vilket har skett vid tre tillfällen under 2013 samt ett tillfälle 2014. Kvinnan har sökt ekonomisk ersättning för detta men fått avslag. Hon ifrågasätter detta då det förutom medicinska och praktiska besvär inneburit merkostnader för henne.

Åtgärd: Yttranden har inkommit från verksamhetschefen. I ett första yttrande bekräftar han anmälares beskrivning av planering och omprioriteringar som drabbat henne. Sammantaget framför han att händelseförloppet visar en oacceptabel situation för en enskild patient. Han förklarar klinikkens begränsade möjlighet att styra över detta och beklagar den olägenhet det inneburit för anmälaren. Frågan om ersättning för kärllirurgiska ingrepp har lyfts tidigare men direktiven har då varit att dessa inte omfattas av rätten till ekonomisk kompensation såvida inte detta ärende leder till omprövning av nu gällande direktiv. I tillägg till yttrandet framförs att staben för Kvalitet och patientsäkerhet skickar en kopia av detta yttrande till handläggare centralt på landstinget för ställningstagande. Anmälaren är tveksam till om detta svar kan leda till förändring och ber om att meddelas när ställningstagandet gjorts. Verksamheten översänder därefter dokument rörande gällande direktiv samt önskan om landstingets ställningstagande. Slutligen inkommer yttrande från verksamhetschefen där det framgår att landstingets ställningstagande innebär att kärllirurgiska ingrepp berättigar till ersättning vid sent inställd åtgärd. Han beklagar ånyo olägenheterna för anmälaren, men påpekar att ärendet gjort önskvärd nytta då de lett till korrigering av direktiven som kliniken uppfattar rimligare än det som tidigare gällde. Anmälaren är nöjd och glad att ha kunnat bidra till denna förändring, dock undrar hur hon kan få sin ersättning. I samråd med anmälaren överenskommes om en tidpunkt då ärendet avslutas om hon inte återkommit i den frågan. Ärendet avslutas därmed.

V1502-00864-57

Felaktig behandling orsakade blodpropp

En kvinna blev under sin graviditet remitterad till specialläkare för extra uppföljning då hon har en genetiskt ökad risk för blodpropp. Hon fick läkemedel insatt, men drabbades av blodpropp ändå. Hon är besviken över att vården inte tagit fram samtliga utredningar hon genomgått som då skulle utgjort ett bättre medicinskt underlag. Troligtvis hade hon fått en annan dos då.

Åtgärd: Yttranden inkom från överläkare och patientansvarig läkare som beklagade att kvinnan drabbats av komplikationer. De förklarade att dosen läkemedel kvinnan fått var satt utifrån rekommendationer, men utan att man kunnat ta del av koagulationsutredning då någon digital åtkomst inte funnits. Detta har noterats som en avvikelse i det interna systemet. Kvinnan och förvaltningen ifrågasätter varför inte kopior av utredningen sändes efter vilket hade utgjort ett betydligt säkrare

underlag i den medicinska bedömningen. Enligt samråd med anmälaren översänds ärendet till annan myndighet för ställningstagande till utredning. Ärendet avslutas.

V1502-00895-57**Önskad och utlovad operation genomfördes inte**

En kvinna med svåra buk- och underlivssmärter remitterades för fortsatt utredning på akutsjukhus från annat län. Kvinnan genomgick ett flertal undersökningar, men den operation som kvinnan önskade och som hon uppfattat som utlovad blev inte av. Hon är besviken över beslutet.

Åtgärd: Yttranden inkom efter ett flertal påminnelser. Överläkaren menade i ett första svar att remiss sändes från kvinnans hemsjukhus för en second opinion, någon ny operation var inte planerad. Kompetens för denna typ av operation finns inte längre på sjukhuset. Anmälaren inkom med ett genmäle där hon beskrev sina stora besvär och att hennes ordinarie läkare i hemlandstinget gett förhoppningar om att en operation skulle kunna lösa kvinnans besvär. Vid ett kompletterande yttrande menade verksamhetschefen att någon operation aldrig diskuterats enligt de journaler han tagit del av och att det troligtvis rör sig om otydlighet i kommunikationen mellan läkare och patient. 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.

V1502-00918-57**Provsvaret försvann på väg till hjärtläkaren**

En man gick på provtagning på sin vårdcentral, provsvaren skulle sändas till mannens hjärtläkare i specialisvården. Men inget provsvar kom fram till hjärtläkaren och mannen undrar vilka rutinerna är på laboratoriet.

Åtgärd: Yttrande inkom från affärsområdeschef på laboratoriet som inte kunde finna någon notering om att provsvaret kommit för analys den aktuella dagen. Hon beklagade att någon anställd på laboratoriet lämnade felaktiga uppgifter till anmälaren. Han är förvånad över svaret, men önskar avsluta ärendet.

V1502-00919-57**Inget provsvar efterfrågades**

En man gick på återbesök till hjärtläkare i specialistvården. Provsvar hade inte kommit från laboratoriet och efterfrågades inte från personal på mottagningen vilket anmälaren tyckte var nonchalant. Nu fick han gå på ny provtagning som gjordes på ett laboratorium långt från bostaden. Han ifrågasätter också varför han själv inte får välja laboratorium.

Åtgärd: Yttranden inkom från läkare på mottagningen som informerade om att anmälaren fortsättningsvis kommer att få remiss i handen och själv kan kontakta det laboratorium han önskar. En del av problematiken utgörs av att mottagningen sänder digital remiss till vissa laboratorier, men gemensamt journalsystem saknas. Läkaren beklagade också att anmälaren upplevde bemötandet som nonchalant. Anmälaren är nöjd med de utförliga svaren och önskar avsluta ärendet.

V1502-01028-64**Brist i information och planering**

En man får inte information från den psykiatriska mottagningen om varför man tar prover. Vidare saknas långsiktig planering för vården och medicineringen sköts inte ordentligt. Intyg och läkarutlåtanden skrevs inte på patientens begäran.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttranden från verksamheten, i vilka såväl chefläkaren som enhetschefen beklagar patientens svårigheter i kontakten med verksamheten. Patienten har inte fått/tagit till sig information om vården och rutinerna för intygsskrivning, men man har inte kunnat finna annat än att ärendet i sak har behandlats korrekt. Anmälaren har i sitt sista genmäle framhållit att det begärda intyget inte var frågan om sjukskrivning utan läkarutlåtande som skulle ligga till grund för sjukskrivning. Han framhåller också att han ännu inte fått någon läkartid för skrivande av ett sådant utlåtande. Anmälaren önskar med detta avsluta ärendet.

V1502-01047-63**Bristande rutiner**

En kvinna framför synpunkter på bristande rutiner i samband med utlämnande av journalhandlingar och hanteringar av remisser för provtagning och undersökningar. Att mottagningens telefontid inte är öppen som anges i telefonsvararmeddelandet och att utlovade telefonsamtal från läkaren inte blir av. I samband med att läkemedel förskrevs kontrollerades inte alla kontraindikationer för läkemedelsbehandlingen.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från berörd verksamhet. Av dem framgår det att de tillgänglighetsproblem som anges i anmälan beror på den mänskliga faktorn och att man inte följt användarmanualen när inställningarna ändrats. När journalkopior skulle lämnas ut till anmälaren följdes inte fastställd rutin. Personalen har utbildats på arbetsplatsträffar i rutinen. Angående planerade telefonkontakter har det hänt att patienten bokats för samtal hos en läkare som är ledig eller inte har den arbetsuppgiften för tillfället, det har också hänt att akuta händelser inträffat som förhindrat att patienten kontaktades. Det framgår också att man tagit till sig av den kritik som framförts i anmälan. Kopior av yttranden har skickats till anmälaren som sedan inte hörts av. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1502-01054-59**Komplikationer efter sövning**

En kvinna fick en infektion efter en enkel operation. Hon fick stanna kvar några extra dagar på sjukhuset och återhämtningen har tagit tid. Hon undrar om det var något som blev fel under operationen. Hon försökte få en förklaring från läkaren men fick inget svar. Nu är hon orolig för att det ska hända igen om hon måste göra en ny operation.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från tf. verksamhetschef som beskriver att han träffat anmälaren för genomgång av händelseförloppet. Han beskriver att anmälaren fick maginnehåll i svalget samt att adekvata åtgärder då vidtogs. Trots detta drabbades anmälaren av infektion efter hemkomst, vilken behandlades framgångsrikt. Han kan ej se något fel i handläggningen men vid nästa tillfälle kommer man att ta hänsyn till händelsen vilket dokumenterats i journalerna. Han framför att anmälaren var nöjd efter genomgången och att hon fått kontaktuppgifter

om nya frågor skulle uppstå. Anmälaren har inte återkommit efter att yttrandet översändes. Ärendet avslutas.

V1502-01068-63**Inte informerad om provsvar**

En stamcellstransplanterad kvinna går på en hematologklinik för kontroll av olika blodvärden. Vid det senaste läkarbesöket nämnde läkaren att hon hade ett högt sockervärde, om detta hade läkare inget sagt tidigare. Husläkaren kunde se i journalen att värdet varit förhöjt i 1,5 år.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från berörda verksamheter. Av yttrandena framgår det att man i efterhand kan konstatera att patientens blodsockervärden legat över referensvärdena under en tid. Med anledning av det har man sett över mottagningens rutiner för provsvarsbedömning för att säkerställa att avvikande provsvar uppmärksammas adekvat. Man anser att den sena upptäckten av det förhöjda blodsockret inte har haft betydelse för behandling med insulin istället för tabletter. Kopior av yttrandena skickades till anmälaren som därefter inte hörts av. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1502-01078-34**Lång väntan på ADHD-utredning**

En anhörig har synpunkter på att dotter får vänta länge på en neuropsykiatrisk utredning vid en psykiatriska barn- och ungdomsmottagningen. Hon upplever att ingen bryr sig och att tiden bara går. Flera orosanmälningar har lämnats till socialtjänsten då dottern skolkat från skolan och varit ute under nätterna.

Åtgärd: I ett yttrande från berörd vårdgivare framgick att de fokuserat på moderns oro och samverkan med andra aktörer. Sömnbehandling hade erbjudits men inte blivit av. Vårdgivaren ansåg att de brustit i att möta upp och fokusera enskilt på patienten och dess upplevelse av situationen. Vissa brister fanns också i hur vårdplanen kommunicerats och förankrats hos modern och dottern. Vårdgivaren ansåg att de självklart bör göra om och göra rätt och arbeta vidare med en fördjupad bedömning. Modern var inte nöjd med svaret så förvaltningen kontaktade enhetschef. Man beslöt då att kalla modern till ett möte för att få klarhet i vilka behov dottern hade och även samankalla till ett möte med socialtjänsten och skolan. Enhetschef ansåg att en utredning var av sekundär betydelse. Modern kontaktade därefter förvaltningen och var missnöjd då ett planerat möte med barn och ungdomspsykiatri blev inställt på grund av sjukdom. Det framgick även att hon hade vänt sig till inspektionen för vård och omsorg för att anmäla socialtjänsten. Då modern därefter inte hört av sig till förvaltningen avslutas ärendet.

V1503-01153-59**Oro och tillstånd tas inte på allvar**

En kvinna togs inte på allvar när hon oroade sig inför förlossningen på sjukhuset, trots att detta var kommunicerat och dokumenterat. Förloppet drog ut på tiden och anmälaren var slutligen kraftlös. Förlossningen blev svår och ledde till komplikationer för kvinnan som ifrågasätter omhändertagandet och bedömningar som gjordes och inte gjordes.

Åtgärd: Yttrande har inkommit. Chefläkaren beklagar upplevelsen och den långa svarstiden. Patientsäkerhetsläkaren beskriver att man beslutade att sätta igång

förlossningen och att förlossningen blev något utdragen samt att anmälaren var utmattad när krystning inleddes och att man använde sugklocka för att hjälpa barnet ut. Sammanfattningsvis bedömer hon att man borde tagit ställning till att förlösa patienten långt tidigare och att man brustit i övervakning av patienten vilket hon djupt beklagar. Detta ledde till att anmälaren ådrog sig en bristning med långdragna besvär vilket krävde en ny operation. Slutligen framför hon att detta fall kommer att användas i klinikens förbättringsarbete som exempel på att man måste ha ett aktivt handlande och aktiv individuell handläggning av alla patienter i verksamheten. Anmälaren har inte återkommit i ärendet efter att yttrandet översänts. Ärendet avslutas.

V1503-01208-44 **Bristande behandling**

En anhörig till äldre avliden kvinna har synpunkter på att läkare vid kommunalt boende inte skickade in modern till ett akutsjukhus i samband med en fallolycka. Enligt anhörig talade sjuksköterska på boendet med läkaren vid två tillfällen och denne ansåg att man kunde avvakta med transport till sjukhus. Anhörig undrar varför läkaren inte kom till boendet för att undersöka modern och varför inte ambulans tillkallades.

Åtgärd: Yttrande gavs av biträdande verksamhetschef baserad på samtal med ansvarig läkare samt journalanteckningar. Verksamhetschefen fann att läkarens bedömningar i samband med kontakterna med vårdboendet varit adekvata i situationen. Läkaren beklagade att han inte själv samtalat med anhöriga utan överlåtit det på sjuksköterskan, detta var något han nu skulle beakta vid liknande händelser. Läkaren erbjöd anhöriga samtal om de önskade det. Verksamheten planerade att använda händelsen i utbildningssyfte. Anhöriga gav genmäle men något kompletterande yttrande hann inte inhämtas då sonen önskade få ärendet överfört till Inspektionen för vård och omsorg för vidare utredning. Ärendet vid nämnden avslutades därmed.

V1503-01220-28 **Bemötande på tandvårdsmottagning**

En kvinna uppsökte medicinsk tandvård på grund av svår diabetes och tandvårdsrädsla. Kvinnan anser att tandläkaren bemötte henne otrevligt och inte ville lyssna till de problem hon hade med den protes som hon erhållit. Kvinnan anser att personal på en mottagning för tandvårdsrädsla borde vara mer lyhörda och visa mer ödmjukhet än vad som gjordes i hennes fall. Att som patient vara tandvårdsrädd och utan tänder i tre månader utan att kunna vara sjukskriven innebär både en fysisk och psykisk påfrestning. Nu har hon bytt mottagning då förtroendet brustit.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från vd och klinikchef för mottagningen. Klinikchefen beklagar att patienten känt sig kränkt vid information om behandling och beklagar även den smärta som patienten haft under invänjning av den nya protes. Tyvärr kan det ta lång tid att vänja sig vid en protes. Deras mål är alltid att deras patienter ska känna sig sedda och få den hjälp de behöver. Patienten är välkommen att träffa en annan tandläkare och få protes justerad kostnadsfritt om patienten så önskar. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

V1503-01295-49**Uppgift saknas i journal, sent besked om beslut**

Anmälaren avsåg att donera organ till svårt sjuk närstående. Vid läkarbesök berättade hon om sin hälsa, att hon i perioder kunde insjukna i viss sjukdom. Läkaren kommenterade inte uppgiften om vissa sjukdomsperioder utan gav besked om att hon kunde vara donator. Detta var för över ett år sedan och familjen väntade på att donationen ska bli av. Senare fick familjen beskedet att kvinnan på grund av sina sjukdomsperioder inte kunde vara donator. Kvinnan ansåg att hon borde ha fått detta besked långt tidigare. Hennes uppgifter var inte dokumenterade i journalen.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande av berörd verksamhetschef och berörd sektionschef, tillika överläkare, framgick att vårdgivaren upprättat avvikelser avseende brister i journalföringen och att denna händelse som avvikelser angår kommer att följas upp inom vårdgivarens kvalitetsråd för att om möjligt utveckla rutiner som förhindrar att sådan brist som avvikelser omnämner uppstår på nytt. Vidare framgick av yttrande att bedömningen om en person kan vara levande donator kan skifta över tid beroende på att personens hälsa kan variera över tid, att medicinska beslut måste fattas på den bästa information som finns tillgänglig vid tillfället och att beslut därmed kan ändras då ny information tillkommer. Anmälaren har tagit del av inkomna yttranden. Ärendet avslutas.

V1503-01305-49**Svårt att få kontakt, skada efter operation**

Anmälaren har genomgått operation. Efteråt kom hon att plågas av besvär. Hon undrade om dessa hade samband med operationen.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande av berörd specialistläkare framgick att det är svårt att bedöma om besvären har samband med operationen. Läkaren uppgav att sjukvården planerade ytterligare undersökningar för att kartlägga besvären, att vården i största möjliga mån remitterade anmälaren till röntgenundersökningar, kallade till återbesök och upprättade intyg. Anmälaren tog del av yttrandet, Ärendet avslutas.

V1503-01323-57**För snabb utskrivning från akutsjukhus**

En ung man fick körtelfeber och åkte akut till sjukhus. Han blev inlagd några dagar, men blev utskriven till hemmet. Hans mor arbetar i vården och han fick vistas hos mamman, helt oförmögen att klara sig själv. Mannen blev sämre och sämre och fick slutligen åka in till akutsjukhuset igen.

Åtgärd: Ärendet avslutas på förvaltningen då annan myndighet utreder händelsen.

V1503-01336-57**Läkare avråder spärr av journal**

En kvinna var på återbesök hos husläkaren. Vid en förfrågan informerade läkaren om att sämre vård kan bli resultatet om det finns spärrar i journalen, anmälaren kände nästan att läkaren hotade henne. Hon ifrågasätter läkarens information.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschef som förtydligade att den information hon gav till anmälaren överensstämmer med de rutiner för spärrar som finns framtagna. Anmälaren lämnar synpunkten på att den muntliga informationen som gavs henne ändå uppfattades som ett hot vilket hon fann obehagligt. Hon önskar avsluta ärendet med ett genmäle som bifogas slutskrivelsen.

V1503-01350-57

Provsvar kom bort

En man gick på provtagning inför ett läkarbesök i specialistvården. Han besökte laboratoriet på den vårdcentral där han är listad. Vid besöket hos hjärtläkaren hade inte provsvaren kommit och mannen försökte efterlysa sina provsvar. Proven sändes troligtvis från laboratoriet på vårdcentralen, men mannen ifrågasätter hanteringen.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen på den vårdcentral där mannen genomgick provtagning. Han informerade om de rutiner som laboratoriet följer. Proverna lämnas till transportföretag dagligen, men då upphör vårdcentralens ansvar. Det går heller inte att spåra proverna, så om proverna verkligen sändes den aktuella dagen går inte att säkerställa. Anmälaren är besviken över att hans prov försvunnit utan att man kan klarlägga hur det gick till. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1503-01381-49

Vill få information av primärvården

Anmälaren anser att läkaren vid primärvården brustit i informationsgivningen om röntgensvar och diagnos. Anmälaren har inte heller fått kopia på journal trots att hon framfört sin önskan om kopior ett flertal gånger.

Åtgärd: Enligt inhämtat yttrande av berörd läkare har anmälaren fått information om undersökningsresultat, kopior på remisser och journal. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1503-01388-49

Bristande undersökning av läkaren vid äldreboende

Anmälares närstående blev sämre vid äldreboendet. De anhöriga informerade personalen om sina iakttagelser. Ändå blev den äldre så pass dålig att han lades in på sjukhus. Anmälaren undrade om det kunde vara så att läkaren brustit i sin undersökning och ville därför ställa en fråga till läkaren via patientnämndens förvaltning.

Åtgärd: I yttrande från berörd läkare framgick att läkaren som regel träffar patienter på sjuksköterskans initiativ eller då patienten själv uttrycker behov av läkarkontakt. I detta fall gav sjuksköterskan information om att närstående var orolig för den äldre och att den närstående önskade att han skulle komma i kontakt med akutmottagning. Enligt yttrandet skulle sjuksköterskan till läkaren ha framfört sin bedömning att det inte fanns behov av besök vid akutmottagning. Läkaren skulle då ha erbjudit besök vid boendet. Senare nåddes läkaren av beskedet att den äldre inkommit till akutmottagningen. Enligt läkaren var informationsöverföringen mellan sjuksköterskan och läkaren bristfällig. Anmälaren tog del av yttrandet. Enligt anmälares uppgift tog det för lång tid innan den äldre inkom till akutmottagningen. Ärendet avslutas.

V1503-01390-52**Komplikationer efter knäoperation**

En kvinna opererades och fick en knäprotes. Hon fick dock större besvär med knät och gångförmågan efter operationen. Hon sökte vården som inte kunde hitta någon förklaring. Hon åkte till utlandet och där kunde man konstatera att protesen satt snett. Kvinnan omopererades och mår nu mycket bättre. Hon vill veta hur läkarna kunde missa detta.

Åtgärd: Flera yttranden har inhämtats från berörda ortopedier. Det framkommer att läkarna diskuterat den åtgärden som genomfördes i utlandet men valt att avstå från att göra det. Anmälaren har hörts av som inte är nöjd med svaret då mamman och familjen lidit mycket av detta. Mannen är dock införstådd med att förvaltningen inte kan göra något ytterligare i ärendet. Information om patientförsäkringen har givits. Ärendet avslutas.

V1503-01464-49**Lång väntan på utlovat intyg**

En kvinna med fortlöpande behov av intyg fick vänta mycket länge på sina intyg. Hon behövde intyg som underlag för beslut om personlig assistent.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att arbetsanhopning fått den konsekvensen att det uppstått förseningar när det gäller upprättandet av intyg. Nu har läkaren ordnat så att det finns mer utrymme för administrativt arbete. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1503-01504-59**Synpunkter på utredningsförfarande och bemötande**

Anmälaren framför synpunkter som främst rör bemötande samt bristande och felaktig information i samband med en utredning vid mottagningen. Anmälaren framför kritik mot enskilda och mottagningen generellt. Anmälaren har känt sig kränkt och är missnöjd med vården.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschefen som har tagit del av synpunkterna och även låtit berörda ta del. Hon beklagar att anmälaren känt sig kränkt och inte upplevt att han fått bra information. Rörande journalerna anges att de är spärrade och om anmälaren önskar rättelser i dem kommer detta att göras. Slutligen framförs att ett brukarråd startar i syfte att kontinuerligt arbeta med synpunkter från brukarna. Anmälaren önskar i genmäle svar på flera frågor som inte besvarats, dock inkommer yttrande som meddelar att verksamheten upphört/överförs till annan organisation. Anmälaren är inte nöjd med de svar han fått men har förståelse för att yttrande ej kan begäras då verksamheten inte finns kvar. Ärendet avslutas.

V1503-01557-49**Nekad vård**

Anmälaren är nekad vård vid en hudmottagning. Anmälaren bor i annat landsting. Under vissa perioder vistas hon i Stockholm där hon tidigare bodde. Hon vill fortsätta sin kontakt med specialistläkare vid mottagningen i Stockholm men denna mottagning nekar henne besökstider med hänvisning till hennes folkbogföringsadress.

Åtgärd: Informerar att man kan söka primärvård och öppen specialistvård i Stockholm oavsett folkbokföringsadress i Sverige. Ärendet avslutas.

V1503-01572-64

Illa bemött av personal på sjukhuset

En kvinna blev illa bemött av personal på geriatrisk klinik då hon ifrågasatte delar av vården som gavs till hennes mamma.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten. Verksamhetschefen beklagar det inträffade. I yttrandet beklagar den i ärendet aktuella fysioterapeuten om hon har bemött anmälaren illa. Hon kommer att göra sitt bästa för att det inte ska upprepas. Verksamheten redovisar en analys av händelsen då patienten ramlat, i vilken man kommit fram till vilka aktiviteter men ska vidta för att förbättra fallriskbedömningar. Anmälaren har, efter att ha fått ta del av yttrandet, inte hörts av inom utsatt tid varför förvaltningen nu avslutar ärendet.

V1503-01628-49

Bristande undersökning, uttryckte sig olämpligt

Läkaren vid primärvården brast i sin undersökning, hon ville inte remittera till specialist, hon ställde fel diagnos och hon uttryckte sig olämpligt när hon förringade anmälarens hudproblem.

Åtgärd: Av inhämtade yttranden från berörd verksamhetschef framgick att ledningen ansåg att det tog för lång tid att fastställa rätt diagnos och att remitteringen inte hade varit effektiv. Det framgick även att arbetsgruppen hade diskuterat ärendet och att rutinerna skulle förbättras. Anmälaren tog del av dessa yttranden. Ärendet avslutas.

V1503-01674-63

Otydlig planering, bristande kommunikation

En kvinna har genomgått cancerbehandling och har problem med komplikationer i ett bröst sedan dess. Detta har lett till ytterligare operationer. Hon har blivit informerad om att ytterligare åtgärder är planerade men upplever att hon inte får besked om när och att det är otydligt vad som görs, vidare beskriver hon att fattade beslut inte kommuniceras med henne. Vid telefonkontakt med verksamhetens mottagning är sjuksköterskorna otrevliga och informerar henne om att andra patienter är viktigare.

Åtgärd: Yttranden inhämtades från berörda verksamheter. Av yttrandena framgår det att man har förståelse för patientens missnöje med den komplicerade situationen efter genomgången bröstcancerkirurgi. Patienten har genomgått ett flertal behandlingsomgångar för de komplikationer som uppstått med varierande resultat. Vid ett tillfälle opererades patienten av en för henne ny läkare vilket i efterhand ses olyckligt och inte att föredra då kontinuiteten i relationen mellan patient och läkare brutits. Patienten har fortfarande kontakt med kliniken och ett möte är planerat med ansvariga läkare och representanter för en annan verksamhet för att planera kommande behandlingsinsatser. Kopior av yttrandena skickades till anmälaren som sedan inte hörts av. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1503-01692-59**Felaktig information och bemötande**

En kvinna är mycket upprörd över att hon och hennes partner fick bristande och felaktig information angående möjligheter att skaffa ett syskon till sin son. Nu när de vill bli gravida på nytt framförs att de fått information om gällande villkor tidigare vilket inte är fallet. När kvinnan efterfrågat vad ställningstagandena från mottagningen grundar sig på har hon fått missvisande och motstridiga uppgifter.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från sektionschefen som klargör att svaret rör synpunkter på bristande information i den landstingsfinansierade vården. Han meddelar att den information om behandlingsalternativ med assisterad befruktning vid mottagningen, som regleras av Stockholms läns landstings grundkrav och regler, finns att ta del av på klinikens hemsida. Sedan mars 2009 har informationen publicerats där. Informationen ändras vartefter och det är på hemsidan man kan finna vad som är aktuell information. I kallelser och annan korrespondens med patienter/par återfinns en hänvisning till platsen. Gällande regeln att använda kvarvarande embryo har mottagningen brevlades meddelat sitt beslut tidigare och detta beslut kvarstår. Rörande påtalat bristande bemötande har berörda informerats och påmint om att även framgent respektera sjukhusets policy om patientbemötande. Anmälaren har tagit del av yttrandet och berättar att paret efter möten och kommunikation med landstingsförvaltningen parallellt med detta ärende fått igenom sin önskan. Anmälaren uppfattar att skälet till detta var att de hade "hamnat mellan stolarna" på grund av den i yttrandet nämnda, kontinuerligt ändrade informationen. Vidare att förändringarna inte nått alla berörda samtidigt och därför har delvis skiftande information förmedlats till paret. Hon är tacksam för beskedet men framför att hon uppfattar behov av ytterligare stringens i verksamhetens informationsförmedlande. Ärendet avslutas.

V1503-01734-59**Olika uppfattningar om händelser**

En kvinna opererades vid mottagningen och upptäckte efteråt att ett ingrepp som hon inte känt till var utfört. Kvinnan minns också att hon avkrävdes att skriva under ett godkännande av att utföra operation av inre blygdläppar när hon låg på operationsbordet. I kontakter med berörd läkare förnekas båda sakerna, han förklarar att hon kan ha drömt om dokumentet som skulle skrivas under och att han inte har utfört ingreppet. Han hänvisar till att man kan se ut så, vilket kvinnan menar att hon inte gjorde. Kvinnan finner situationen mycket obehaglig och det har drabbat henne svårt. Både fysiskt och psykiskt, ingreppet påverkar sex och samliv, att kissa m.m.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från berörd läkare. Han intygar att anmälaren genomgått en framfallsoperation. Vad gäller ovanstående framför han att det är taget ur "luften". En sedvanlig operation genomfördes. Vidare att han informerat anmälaren och anhörig om genomfört ingrepp samt visat oretade blygdläppar via spegel, i samband med efterkontroll. Slutligen framför han att något papper för underskrift inte har förekommit samt att anmälaren missuppfattat att någonting annat än en regelrätt främre plastik utförts vid operationstillfället. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med skriftligt genmäle. Hennes uppfattning kvarstår och hon beskriver lidande och komplikationer efter operationen. Vidare att hon känner sig kränkt och upprörd över händelsen samt att yttrandet inte är sanningsenligt. I överenskommelse med anmälaren bifogas genmälet avslutningsvis i ärendet.

V1503-01744-44
Bristande vård och behandling

En dotter skriver om sin avlidna mammas sista tid i livet. Mamman vårdades både på akutsjukhus, på geriatrisk klinik och i kommunal vård.

Åtgärd: Anmälan var gjord även till Inspektionen för vård och omsorg och ärendet låg för utredning hos dem. Enligt överenskommelse med dottern avslutas ärendet vid förvaltningen i befintligt skick.

V1503-01758-49
Obehandlade trycksår

Sjuksköterska vid primärvården rapporterade inte om trycksår. Detta ledde till blodförgiftning.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att sjuksköterskan gett instruktioner om skötsel av sår och uppmanat patientens make att se till att patienten kom i kontakt med vårdcentralen vid eventuella förändringar. Det var patientens och dennes makes önskan att maken skulle sköta såret. Verksamhetschefen skrev att hon inte kunde se att sjuksköterska kunde ha agerat annorlunda då paret önskade att själva ta hand om omläggning och avböjde fler besök. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1503-01770-64
Nekas plötsligt sjukskrivning och remiss glöms

En kvinna som varit sjukskriven under ett antal år förvägrades plötsligt sjukintyg från den nya läkaren på vårdcentralen. Läkaren skulle remittera till psykolog inom psykiatri, men glömde bort det.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamheten, i vilket den behandlande läkaren förklarar att han inte har glömt att skicka remissen till psykiatri utan att han ville avvakta effekten av den insatta behandlingen innan han kunde skicka remissen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, både skriftligen och muntligen uttryckt att han inte anser att det kan stämma med verkligheten, och att han önskar läkarens ursäkt för att han glömt remissen. Läkaren har i sin tur talat om att han inte har svårt att be om ursäkt om han gjort fel, men att han i detta fall inte gjort något fel. Förvaltningen har informerat anmälaren om att vi inte kan komma längre i frågan och att vi avslutar ärendet. I avslutsskrivelsen till vården skrivs att anmälaren inte håller med om det som sagts från vården.

V1503-01778-57
Minnesutredning inte utförd av husläkaren

En kvinna har blivit remitterad för minnesutredning till primärvården. När hon efterfrågar utredningen visade det sig att husläkaren inte dikterat. Kvinnan behövde utredningen för ett möte med arbetsgivare och försäkringskassa och är besviken över att husläkaren försenat hanteringen.

Åtgärd: Yttrande inkom efter flera påminnelser från verksamhetschefen som genomförde en genomgång av anmälares journaler. Viss journaldokumentation

saknades vilket han beklagade. Verksamhetschefen avsåg att göra en genomgång av verksamhetens rutiner tillsammans med personalen. 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.

V1503-01836-63**Felaktig information i journalen**

En man framförde synpunkter på att hans journal innehåller uppgifter om honom som inte stämmer.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd verksamhet. Av yttrandet framgår det att man beklagar att patienten inte är nöjd med de läkarintyg som utfärdats till försäkringskassan. Yttrandet berör inte patientens synpunkter på journalinnehåll men man är tacksam för han framfört synpunkter på verksamheten. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren. Anmälaren önskar att ärendet ska lämnas för vidare utredning till Inspektionen för vård och omsorg och sedan avslutas vid patientnämndens förvaltning.

V1504-01814-64**Bristfällig information inför operation**

En man opererades på sjukhus utan att ha fått ordentlig information innan om operationsteknik. Han har inte fått träffa kirurgen före operationen. Konsekvensen blev bland annat ett extremt stort operationsärr. Anmälaren har också synpunkter på hygien och rutinerna i samband med operationsförberedelserna.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamheten, i vilket specialistläkaren anser att det är tråkigt om patienten blivit kränkt. Specialistläkaren framhåller att patienten omhändertagits på samma sätt som alla nöjda patienter de senaste 25 åren. Specialistläkaren har träffat patienten två månader innan operationen samt på själva operationsdagen. Anmälaren har i genmäle på yttrandet åter framhållit att han inte fått någon god information om operationsmetoden och att hygienrutinerna var bristfälliga. Anmälaren önskar ekonomisk ersättning för det fula ärrret. Anmälaren informeras åter om patientförsäkringen Löf och får blankett hemskickad. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren och hans genmäle bifogas avslutsbrevet till verksamheten.

V1504-01815-62**Lång väntetid, oklara besked**

En man har synpunkter på att han fått oklara besked från en specialistklinik. Han har själv fått ligga på för att få information om resultatet av en röntgenundersökning. Väntetiden till mottagningen har varit lång och att han skickas för att göra undersökningar han redan genomgått tidigare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och berörd läkare, som beklagar att patienten upplevt handläggningstiden som lång och att det skett ett missförstånd som gjort att patienten inte uppfattat att han själv skulle kontakta mottagningen för att få svar på röntgenundersökningen. Verksamhetschefen framför att man har för avsikt att se över sina rutiner för att minska risken för att detta ska uppstå igen. Anmälaren har meddelat att han inte känner igen att han själv skulle ringa för att få undersökningsresultatet, vilket framförs till mottagningen. Ärendet avslutas.

V1504-01852-57**Komplikationer efter ryggoperation**

En man har genomgått en svår ryggoperation för flera år sedan och är fortfarande inte bra. Han undrar om något gick fel vid operationen.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som informerade om att operationstekniken förbättrats sedan anmälaren genomgick operation för diskbråck och att det nu finns flera olika operationsmetoder att välja på. Men vid tillfället var det endast en metod som gällde vilket uppenbarligen inte gav optimalt resultat. Anmälaren accepterar svaret och önskar avsluta ärendet.

V1504-01854-57**Komplikationer efter operation**

En kvinna genomgick en gynekologisk operation, hon fick njursvikt i efterförloppet och bristfälliga förklaringar till varför det hände. Hon ifrågasätter operationen eftersom hennes njurar var friska innan operationen och hon får inga svar när hon frågar.

Åtgärd: Yttrande inkom dels från verksamhetschef på njurmedicinska kliniken dels från verksamhetschef på kvinnokliniken. Under en rutinmässig gynekologisk operation fick anmälaren en reaktion från njurarna troligtvis beroende på medicinering innan operationen och lågt blodtryck, detta är en ytterst ovanlig komplikation. Verksamhetschefen på njurmedicinska kliniken menade att det varit ett korrekt medicinskt omhändertagande på kliniken utifrån granskning i journalen och att anmälares njurfunktion återställdes till fullt. Dock beklagades att anmälaren inte kände sig välinformerad och trygg. Anmälan kommer att lyftas i det pågående förbättringsarbetet på kliniken. Anmälaren är inte nöjd med svaren utan önskar få förvaltningens hjälp med att överföra ärendet till annan myndighet. Ärendet avslutas på förvaltningen i överenskommelse med anmälaren.

V1504-01890-52**Vård och behandling**

En man tror att han blivit utsatt för övergrepp inom den psykiatriska vården.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från en överläkare vid aktuell psykiatrisk klinik. Av detta framgår att anmälaren inte utsatts för några kirurgiska ingrepp. Anmälaren har inkommit med en del genmälen som inte tillför något nytt i sak. Han har informerats om detta samt att ärendet avslutas.

V1504-01894-63**Ej lyssnad till**

En kvinna sökte hjälp på en akutmottagning i samband med att hon fick en allergisk reaktion mot antibiotikatabletterna hon behandlades med. Kvinnan framför synpunkter på bristande omhändertagande och bemötande.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd verksamhet. Av yttrandet framgår det att man har haft direkt kommunikation med anmälaren där man har beklagat omhändertagandet och bemötandet som beskrevs i hennes anmälan. Man är

tacksam för de synpunkter hon har framfört och att verksamheten är föremål för en omorganisering med syfte att förbättra det initiala omhändertagandet när patienten kommer till mottagningen. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren. Anmälaren har efter det inte hörts av och ärendet avslutas i befintligt skick.

V1504-01898-64**Otrevligt/oprofessionellt bemötande**

En kvinna blev mycket illa (och våldsamt) bemött av en sjuksköterska under ineliggande vård på psykiatrisk avdelning. Under en permission hade man bytt rum utan att meddela patienten.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från avdelningens chefsjuksköterska. Hon beklagar att avdelningen brustit då man missat att ringa och informera patienten om rumsbytet. Saken blev inte bättre av att avdelningen just i den tiden hade flyttat. Angående bemötandet har chefsjuksköterskan tagit upp händelsen med personalen, som förklarat att diskussionen blev allt för hetsig och att hon borde hållit sig tillbaka och lyssnat mera på patienten. Chefsjuksköterskan kommer återigen att ta upp vikten av ett vänligt och respektfullt bemötande i personalgruppen. Anmälaren har inte hörts av inom utsatt tid efter att ha fått ta del av yttrandet varför förvaltningen avslutar ärendet.

V1504-01935-63**Nekades komma in till läkare**

En kvinna besökte en mottagning med sin son, när de kom till mottagningen behövde pojken gå på toaletten vilket ledde till att de blev ett par minuter försenade. När de anmälde sig i kassan nekades de att träffa läkaren med hänvisning till att de kommit försent.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd verksamhet. Av yttrandet framgår det att man beklagar det inträffade och att tre minuters försening inte ska vara grund för att nekats träffa läkare. Man ser allvarligt på de brister på bemötande som beskrevs i anmälan och åtgärder har vidtagits för att det inte ska upprepas. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren. Anmälaren har inte hörts av efter det och ärendet avslutas i befintligt skick.

V1504-01937-34**Behandling**

En anhörig har synpunkter på att dotter inte fick adekvat stöd och hjälp vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Förälder fick tjata under fem år för att få en neuropsykiatrisk utredning. Dottern fick även en ätstörning och hamnade mellan stolarna och hon har sedan några år tillbaka kontakt med vuxenpsykiatrin.

Åtgärd: I ett yttrande från verksamhetschef och enhetschef vid barn- och ungdomspsykiatrin framkommer det att man gått igenom och granskat ärendet och kommit fram till att de bedömningar och den planering som gjordes ansågs som rimliga. Vårdperioden vid mottagningen kännetecknades av svårigheter att få en längre sammanhängande kontinuitet i behandlingen då dottern vid flera tillfällen var kroppsligen sjuk och inlagd på sjukhus. Nya symtom och frågeställningar tillkom som behövde bedömas och utredas. Man har lagt stor vikt vid att försöka hålla samman vårdprocesser mellan olika vårdgivare och samarbeta med skolan. Både mor och styvfar var hela tiden engagerad och kämpade för dotters bästa. Tyvärr

uppnådde man ingen varaktig förbättring för dottern. Familjen valde att själva avsluta kontakten med mottagningen. Modern anser att svaret från vårdgivaren inte stämmer och önskar att en e-post skrivelse ska biläggas till den avslutsskrivelse som skickas till vårdgivaren. Hon har även anmält ärendet till patientförsäkringen. Hon kommer även att kontakta verksamhetschef för att få felaktigheter som står i journalen rättade. Ärendet avslutas i samförstånd.

V1504-01973-64

Faller mellan stolarna

En kvinna vårdades på specialistmottagning på sjukhuset och remitterades till vårdcentral för vidare vård. Vårdcentralen återremitterade med förklaring att de inte hade tillräcklig kompetens inom området. Specialistmottagningen tog dock inte tillbaka patienten, och remissen skickades vidare till annan specialistenhet utan att först tala med patienten. Patientens vill sedan inte gå till den andra specialistenheten.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamheten, i vilket verksamhetschefen talar om att man tog emot remissen och patienten för fem år sedan - december 2010. Patientens hade då en lång sjukhistoria och utretts väl från såväl yrkesmedicin samt flera specialistmottagningar. Då patientens diagnos är ovanlig och svår att utreda/behandla skickades remissen i samråd med patienten tillbaka till remittenten oktober 2012. Remissen kom i retur på grund av resursbrist, varför husläkaren skickade den vidare till annan specialistmottagning, dock utan att tala med patienten först. Efter detta har inte husläkaren haft kontakt med patienten, förutom en utskrift av begärda journaler april 2014. Verksamhetschefen välkomnar patienten att boka tid för förnyad bedömning och hjälp. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, förklarat att hon vill att vårdcentralen och den remitterande specialistenheten först ska komma överens om vem som ska ansvara för henne. I telefonsamtal med verksamhetschefen tydliggjordes åter att patienten är välkommen för förnyad bedömning på mottagningen, och att man utifrån detta kan överenskomma hur man går vidare. Anmälaren är inte nöjd med detta svar. Ärendet avslutas av förvaltningen, med ett påpekande till verksamheten att remisser endast ska skrivas efter samråd med patienten.

V1504-02007-59

Synpunkter på kommunikation och samverkan

En kvinna framför synpunkter på bristande dialog och delaktighet i de enskilda kontakterna samt i mottagningens samverkan med andra instanser. I anmälan beskrivs också en tid som givits men ej bokats. Sammanfattningsvis framför kvinnan att hon inte anser den hjälp hon får vara relevant och därmed leder kontakten inte till förbättring av de svårigheter hon önskar hjälp för att lösa.

Åtgärd: I inkommet yttrande beklagas misstaget med den bokade tiden och att bemötandet inte motsvarade förväntningarna. Vidare försäkras de att personal har giltig legitimation och att sekretessuppgifter endast kan delas efter patientens godkännande. Slutligen beklagar de anmälarens upplevelse av vården och framför att deras avsikt är att bryta isolering och bidra till meningsfull sysselsättning. De kan dock inte förändra andra myndigheters beslut, även om de arbetar för ett gott samarbete med dem. Anmälaren inte kunnat nås efter att yttrande översänts, dock har hon inkommit med ett skriftligt genmäle vilket bifogas i ärendets avslutsskrivelse.

V1504-02048-62**Otrevligt bemött, nekad sjukskrivning**

En kvinna har synpunkter på en läkare på en vårdcentral som inte undersökte henne, nekade henne sjukskrivning och bemötte henne på ett otrevligt sätt. Bland annat blev hon utkörd ur rummet på ett burdust sätt. Det var också svårt att kommunicera med läkaren, som kvinnan menar har bristande kunskaper i svenska.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen, som skriver att det är tråkigt att ta del av kvinnans upplevelse av läkarbesöket och skriver att även läkaren upplevde mötet som obehagligt och hotfullt. Läkaren har bland annat upplevt att han fått order om att sjukskriva kvinnan. Chefen skriver att läkaren och patienten har olika upplevelser av det inträffade, men att ingen patient ska behöva känna sig kränkt eller illa behandlad. Vad gäller läkarens språkkunskaper informerar man om att han kommer att delta i extra språkundervisning, då man sett ett behov av att förbättra den språkliga kommunikationsförmågan. Verksamhetschefen skriver vidare att hon står till förfogande för ett möte med patienten om hon skulle önska detta. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1504-02053-58**Lång väntetid för utredning, osäker diagnos**

En kvinna framför synpunkter på lång väntetid för utredning av hennes besvär med smärtor på en specialistmottagning. Kvinnan anser dessutom att läkarens diagnos är osäker samt ifrågasätter att hon fått behandling utan utredning. Remiss har inte skickats som utlovats.

Åtgärd: Svar har inkommit från en av de behandlande läkarna på mottagningen som beklagar att mottagningen inte kunnat erbjuda patienten det stöd hon önskade. Av yttrandet framgår att patientens syfte med besöket var att få en remiss till en ortopedläkare, vilket hon råddes till av en arbetsterapeut. Läkaren menar att patient- och läkarrelationen blir lidande redan från början och att läkarens möjligheter att sätta igång en adekvat utredning, diagnos och behandlingsplan försvåras när patienten söker med den bestämda uppfattningen att hon måste remitteras till specialist. Enligt den första läkaren patienten träffade förelåg inget behov av remiss till ortoped, patientens besvär pekade på annan sjukdom. Läkaren föreslog att patienten skulle påbörja läkemedelsbehandling och senare uppföljning. Patienten bokade tid hos svarande läkare för att få remiss till reumatolog, läkaren föreslog utredning för att se om remiss behövdes. Utredningen påvisade normala värden så remittering kunde inte motiveras, patienten meddelades detta. Patienten kontaktade efter detta mottagningen ett flertal gånger med önskemål om remiss. Läkaren skrev remiss till två olika sjukhus, men fick till svar att väntetiden var för lång på det ena sjukhuset samt att det andra sjukhuset inte tog emot externa remisser. Svarande läkare menar att han strävat att tillmötesgå patienten och därför skrev remiss till specialist trots att detta inte är motiverat enligt de riktlinjer som finns för handläggning av misstänkt fibromyalgi. Anmälaren inkom med synpunkter där hon framförde att hon känner sig kränkt över den beskrivning som läkaren gör av henne. Hon påpekade även att någon uppföljning efter läkemedelsbehandlingen har det aldrig talats om och att orsaken till att hon sökte ny läkarkontakt var just att hon kände sig tveksam över att ett 10 minuters besök skulle kunnat ge en klar fibromyalgidiagnos. Hon påpekar även att hon försökt få kontakt med läkaren ett flertal gånger utan att lyckas. Det enda hon önskat är att få den hjälp hon behöver för att kunna arbeta och fungera normalt. Behandlande läkare inkom med kompletterande yttrande där han vidhåller att patienten önskat remiss till reumatolog och anser att om hon inte kände sig väl omhändertagen så

kunde hon bokat en ny tid hos honom för att undvika förlorad tid och missförstånd. Anmälaren har, efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon accepterat svaret. Ärendet avslutas.

V1504-02062-63 **Bristande bemötande**

En kvinna framförde synpunkter på bristande bemötande i samband med cancerbesked.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtade från berörd verksamhet. Av yttrande framgår det att från början uppfattades tumörområdet som litet men allteftersom utredning och behandling pågick framkom det att tumörerna var betydligt mer spridda än vad man först uppfattat. Detta ledde till tre operationer och man uttrycker förståelse för patientens upplevelse av situationen. I samband med att man konstaterade att sjukdomssituationen var allvarligare än förväntat erbjöds stöd av psykolog eller psykiatriker. Man beklagar att bemötande upplevts som arrogant. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren. Anmälaren har inte hörts av efter det och ärendet avslutas i befintligt skick.

V1504-02071-49 **Fel information och dåligt bemötande**

I samband med svåra problem med ett öga var anmälaren i kontakt med 1177 vårdguiden. Anmälaren ansåg att hon fick missvisande information och att hon bemöttes dåligt.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från medicinskt ansvarig läkare framgick att personal vid 1177 försökte få kontakt med personalen vid den mottagning som anmälaren ville få vård vid. Trots flera försök lyckades till en början inte kontakt upprättas. Mottagningen är en akutmottagning och 1177 gav anmälaren rådet att åka till mottagningen. Senare lyckades 1177 upprätta kontakt med personal vid mottagningen och denna gav beskedet till 1177 att anmälaren skulle återkomma följande dag. Anmälaren hade då redan åkt till mottagningen. Personal vid 1177 meddelade anmälaren mottagningens beslut. I yttrandet skriver medicinskt ansvarig läkare att 1177 inte kunde råda över mottagningens beslut, att mottagningen borde ha tagit över samtalet och direkt pratat med anmälaren. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1504-02078-59 **Stora konsekvenser av felaktigt provsvar**

En kvinna fick ett chockartat besked om att prov från en knöl på halsen hade innehållit cancerceller. Utredning skedde i heldygnsvård och innebar bland annat att man sökte en primärtumör, dock utan att finna någon. En ny provtagning genomfördes och kvinnan fick besked om att det inte rörde sig om cancer. Kvinnan undrar hur det kunde ske. Hon har varit i kontakt med verksamheten som meddelat att de inlett en utredning av händelsen. Anmälaren är mån om att få ta del av vad utredningen visar.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från områdeschefen som beskriver händelseförloppet rörande provtagningen. Ärendet har avvikelserapporterats och man fann att rutinen med dubbelgranskning och preliminärsvaret av olyckliga omständigheter inte följdes. Han framför att han i samtal med anmälaren om händelsen uppfattade en ömsesidig

förståelse, dock hade denna anmälan skickats. Anmälaren har efter att yttrande översänts inte återkommit varför ärendet avslutas.

V1504-02088-63 **Remiss efter tjat**

En kvinna var orolig för att hon drabbats av bröstcancer och sökte hjälp på vårdcentralen för remiss till vidare utredning. Läkaren nekade först till att remittera henne vidare men efter tjat fick hon en remiss. Efter vidare utredning konstaterades att hon led av bröstcancer.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd mottagning. Av yttrandet framgår det att man beklagar patientens upplevelse att man inte velat skriva remiss för vidare utredning, ansvarig läkare uppfattade att hon skyndsamt skrev remiss för vidare utredning och undersökning. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1504-02091-63 **Inte lyssnad på**

En kvinna genomgick en behandling för cancer, i samband med att behandlingen pågick misstänkte hon att sjukdomen spritt sig. Hon framförde sin misstankar till behandlande läkare vid flera tillfällen utan att få gehör. När hon till slut undersöktes konstaterades att hennes misstankar stämde.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att under tiden patienten genomgick icke-kirurgisk cancerbehandling klagade hon över smärta i det gamla operationsområdet. Vid undersökning och provtagning fann man inget avvikande. Patientens besvär kvarstod och vid ett senare tillfälle upprepades undersökningarna och då fann man ett lokalt recidiv av tumörsjukdomen samt lymfkörtelmetastaser. Det är svårt att avgöra om återfallet kunde diagnosticeras tidigare och därmed vara operabelt eller om de besvär patienten beskrev först var postoperativa symtom. Man beklagar patientens sjukdomssituation. En kopia av yttrande skickades till anmälaren som därefter önskade inkomma med ett genmäle. Ärendet avslutas i befintligt skick då inget genmäle inkommit.

V1504-02102-44 **Fallolycka på psykiatrisk vårdavdelning**

En man hör av sig angående sin hustru som fallit, eller snarare blivit knuffad, av personal, vilket lett till en fraktur och svåra besvär för kvinnan.

Åtgärd: Yttrande gavs av chefsöverläkare. Klinikledningen avböjde att yttra sig då ärendet redan var under utredning vid Inspektionen för vård och omsorg och man avvaktade resultatet därifrån. Efter telefonsamtal med anmälaren överenskommer vi att ärendet avslutas.

V1504-02114-62 **Komplikationer p.g.a. lång väntetid till operation**

En kvinna som drabbats av en fraktur i handen väntade i nästan två år på en operation. Den långa väntetiden har lett till att kvinnan fått en beständigt nedsatt

funktion i handen. I efterhand har det kommit fram att kvinnan varit inbokad för operation vid två tillfällen, utan att hon blivit kallad. Operationen måste dessutom göras om då den inte lyckades.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid kliniken, som skriver att det första operationstillfället ställdes in då operatören blev sjuk och att patienten av oklar anledning inte kallades till operation igen, trots att hon stod på väntelista med prioritet inom två månader. Först efter att hon själv hört av sig bokades en ny operation in. Man beklagar den långa väntetiden för att få operationen och att frakturen inte läkt tillfredsställande, varför en ny operation måste göras. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret, men har inte inkommit med någon ytterligare skrivelse i ärendet. Ärendet avslutas.

V1504-02147-64 **Besked om vård skickades till mamma**

En kvinnas tid för operation skickades från sjukhuset till kvinnans mamma i stället för till kvinnan själv.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten i vilket chefen på operationsplaneringen djupt beklagar kränkningen av patienten och förklarar det med att man inte hade tillgång till patientens telefonnummer i journalen. Verksamhetschefen skriver i sitt yttrande att telefonnumret fanns i en hälsodeklaration inskannad i journalen, men att medarbetaren som sökte patienten inte tänkt på detta som en möjlighet, och med detta brutit mot verksamhetens sekretesspolicy, vilket verksamhetschefen beklagar. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, uttryckt tveksamhet om det kan stämma att verksamheten inte haft tillgång till hennes telefonnummer, eftersom hon vid flera tidigare tillfällen fått SMS som påminnelse om tider. Förvaltningen avslutar, i samråd med anmälaren, ärendet.

V1504-02148-64 **Ingen brydde sig om smärtan**

En man skulle ta bort en stent efter behandling på sjukhuset för sina stenar i urinvägarna. Detta gjorde extremt ont men personalen verkade helt oberörda och gjorde ingenting för att lindra smärtorna.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten i vilket verksamhetschefen samt den behandlande läkaren beklagar att patienten upplevde borttagandet av stenten så smärtsamt. Om patienten någon gång behöver ta bort en stent kommer man att kunna söva honom. Däremot kommer man inte att ändra på rutinen för andra patienter att ta bort stentar i lokalbedövning, då narkosläggning innebär en viss risk. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av inom utsatt tid varför förvaltningen nu avslutar ärendet.

V1504-02149-52 **Förnyad medicinsk bedömning**

En kvinna önskar en ny neuropsykiatrisk utredning. Hon genomgick en utredning för 2 år sedan. Den läkaren som kvinnan träffade då har nu gått i pension. Kvinnan har sökt verksamhetschefen utan resultat trots flera försök bland annat för att få ut sina journaler. Hon har också synpunkter på en kvinnlig läkare som satte ut medicinering

och undanröjde tidigare satta diagnoser vilket ledde till att kvinnan var tvungen att läggas in på sjukhus på grund av svåra utsättningsbesvär.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från bland annat sektionschefen som anför att då kvinnan nu vänt sig till en ny mottagning får denna ta hand om en eventuell ny utredning. Kvinnan är inte nöjd med svaret. Ärendet har överförts till tillsynsmyndigheten. Ärendet avslutas.

V1504-02166-59 **Bristande bedömning**

En kvinna med tidigare tumörsjukdom söker mottagningen bland annat på grund av huvudvärk. Hon får lugnande besked. Kvinnan försämras och återkommer till mottagningen som erbjuder läkarbesök men också föreslår att kvinnan bokar tid hos sin husläkare. Kvinnan söker i stället akutmottagning och det visar sig att hon återigen har tumörer och hon väntar nu på operation. Kvinnan menar att det kunde gått illa om de nöjt sig med rådet de fick och anmäler därför.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen och berörd läkare. Verksamhetschefen finner sammantaget inte något fel i läkarens handläggning. Bedömningen anses rimlig då den valda förklaringen torde vara ofantligt mycket vanligare än nydebuterad tumör. Det summariska besöket dagen därpå beklagas, dock genomfördes röntgen nästa dag vid akutmottagning och han framför att det visar att vårdkedjan håller. Anmälan kommer att användas i mottagningens förbättringsarbete. Läkaren redogör för undersökningar och bedömningar samt förklarar att patienten informerades noga om att söka vård vid utebliven förbättring, vilket också skedde. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Därefter har han inte återkommit i ärendet. Ärendet avslutas.

V1504-02177-57 **Nonchalant hantering av fotbesvär**

En kvinna med hälbesvär var patient hos ortoped i specialistvård. Hon vårdplanerades för operation men det blev problem med det mesta, sjukskrivning, remittering för skoinlägg, felaktiga diagnoser och kontakt med läkaren på telefon. Hon är missnöjd med den slarviga och nonchalanta hanteringen.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschefen som djupt beklagade de besvär anmälaren haft i kontakten med mottagningen. Avseende beställning av ortopediska inlägg har mottagningen ändrat den administrativa hanteringen mellan två olika system för att säkerställa att beställningarna kommer fram. 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.

V1504-02199-44 **Föll ur sängen, ingen grind eller ringklocka**

En kvinna vårdades på geriatrisk avdelning och föll ur sängen på natten och stukade armen. Kvinnan låg på golvet vid sängen och hade klämt fast handen i sänggrinden. Orsaken var att grinden inte var uppfälld. Ringklocka saknades och kvinnan ropade på hjälp. Vårdtiden förlängdes och vidare vård på korttidsboende krävdes innan hon kunde åka hem.

Åtgärd: Yttrande gavs av läkarchef. Denna beklagade djupt det som drabbat patienten. Vid olyckstillfället hade patienten skickats till ortopedakut och röntgats genomgående över vänster sida av kroppen men ingen fraktur kunde påvisas. Patienten hade enligt telefonsamtal med anmälaren avlidit kort efter att anmälan gjordes. Anmälaren valde nu att avsluta ärendet med en egen kommentar att tillfoga slutskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

V1504-02217-58**Sen diagnos av benlängdsskillnad**

En mamma framför synpunkter på att dotterns benlängdsskillnad inte uppmärksammats på barnavårdscentralen i tid. Det var vid besök utomlands som läkare konstaterade att flickan hade en benlängdsskillnad. Vid hemkomsten bokade föräldrarna tid för barnet, denna tid avbokades från vårdens sida. De fick sedan vänta ytterligare en månad för ny tid och även vänta på tid till specialist för bedömning. Dottern hann bli 10 månader innan behandlingen kunde påbörjas. Föräldrarna påpekar att det är plågsamt för flickan med behandlingen med korsett när hon är så stor. Anmälaren önskar att inga andra barn ska råka ut för samma sak.

Åtgärd: Gemensamt svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare och från verksamhetschefen på barnavårdscentralen. De har träffat föräldrarna och patienten för genomgång. Barnhälsovårdsöverläkare och barnortopedkonsult har kontaktats per telefon. Av yttrandet framgår att patientens höftleder undersökts två gånger; på BB efter förlossningen och vid 6 veckors ålder. Både gångerna med normala fynd. Det kan vara svårt att upptäcka dessa höftledsbesvär vid 6 veckors ålder då barnet kan vara spänd i musklerna och undersökningen kan verka normal. Med anledning av ärendet kommer samtliga läkare på barnavårdscentralen genomgå utbildning med fokus på höftundersökning. Den första kontrollen av barnets höfter kommer att tidigareläggas från 6 veckor till 4 veckors ålder. Andra åtgärder för att få barnet att slappna av, för lättare undersökning, kommer också att genomföras. Förhoppningsvis kan dessa åtgärder minimera risken att detta händer igen. 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.

V1504-02225-55**Hemskickad från akutmottagning utan vård**

En kvinna som åkte ambulans till en akutmottagning har synpunkter på att hon inte fick träffa någon läkare utan blev hemskickad utan undersökning. Hon har i efterhand sett i hennes journal att det framgår att hon fick träffa en läkare.

Åtgärd: I svar från ansvarig patientsäkerhetsläkare framkommer att kvinnan har blivit bedömd av en läkare men att diktatet inte var utskrivet vid tidpunkten. Kvinnan blev hänvisad att återkomma vid mer akuta besvär alternativt att kontakta sin vårdcentral för kontinuerligt uppföljning och utvärdering. Verksamhetschefen beklagar att det inte var tydligt att det framgick att det var en legitimerad läkare som genomförde undersökningen vid vårdtillfället. Då anmälaren inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandena avslutas ärendet.

V1504-02236-49**Bristande information är patientsäkerhetsrisk**

Anmälaren vill stärka patientsäkerheten för människor med funktionsnedsättning. Anmälaren som har hörselnedsättning var kallad till operation. Hon bokade in teckentolk. Väl på plats vid sjukhuset får hon information om att hennes operation skulle utföras samma dag, men på annan tid längre fram på dagen. Tolken var tvungen att gå vidare till andra uppdrag. Operationen fick genomföras utan teckentolk. Anmälaren uppfattade att dialogen med personalen strax innan operationen var bristfällig, det gavs information och anmälaren skulle svara på frågor innan hon sövdes. Detta innebär patientsäkerhetsrisker, menar anmälaren. Anmälare kunde konstatera att avdelningen redan dagen innan operationen visste att operationen var framskjuten. Hade avdelningen kontaktat anmälaren dagen innan operationen hade anmälaren kunnat boka in tolken på den tid operationen kom att utföras.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande av överläkare, patientsäkerhetsläkare och berörd verksamhetschef framgår att kliniken dokumenterat att anmälaren tillåter att få information via e-post och sms, vilket gör att anmälaren i framtiden kan få snabb information och att situationer som föranledde detta ärende kan förhindras. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1504-02240-59**Nekats hjälp inom psykiatrin**

En kvinna har synpunkter på att hon efter ett andra besök nekats fortsatt hjälp inom psykiatrin och i stället hänvisats till vårdcentralen. Hon framför att hon mår mycket dåligt och är suicidal.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschefen som beklagar att anmälaren inte ansett att hon bemötts respektfullt vid mottagningen. Berörda beklagar att anmälaren inte känt sig lyssnad till, dock var syftet att tydligt förmedla bedömningen från två skilda läkare. Läkarna bedömde att anmälaren fått kontakt och sjukskrivning som ansetts adekvat under krisreaktion och därför remitterades till vårdcentral för fortsatt vård. Enhetschefen har förståelse för att det är påfrestande att återberätta sin historia, dock är detta oundvikligt vid övergång till annan vårdnivå. Man tar till sig kritiken i syfte att minimera risken för liknande situationer i framtiden. Anmälaren har inte återkommit efter det att yttrande översänts. Ärendet avslutas.

V1504-02245-62**Ingen undersökning, missad MS-diagnos**

En kvinna har synpunkter på att en läkare vid en specialistmottagning som hon remitterats till inte undersökte henne och vägrade att skicka remiss för röntgen och att sjukskriva kvinnan. Efter ett antal besök, där kvinnan inte kände att hon fick någon hjälp, uppsökte kvinnan en annan läkare, vilket ledde till att hon fick diagnosen MS. Att diagnosen inte upptäcktes av den första läkaren har gjort kvinnan rädd att sjukdomen kommer att bli svårare att bromsa.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från läkaren, som skriver att diagnosen kan vara svår att ställa inledningsvis och att inga uppgifter gjorde att MS kunde misstänkas. Läkaren skriver också att patienten inte behöver vara orolig för att diagnosen blev uppskjuten. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med svaret och har

inkommit med skriftliga synpunkter som förmedlas till läkaren. Ärendet har därefter överförs till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för utredning. Ärendet avslutas.

V1504-02251-64**Bemötande**

En anmälare blev otrevligt bemött av läkare vid en vårdcentral. Denne var arrogant och förlöjligade anmälarens problem.

Åtgärd: Förvaltningen har, via verksamhetschefen, inhämtat yttrande från den mottagningsansvarige, som tackar för synpunkterna som belyser svårigheterna i det befintliga bokningssystemet. Om en patient med komplicerade problem, som i detta fall, bokas in på en akuttid minskar förutsättningarna för ett bra möte.

Verksamheten vill gärna ställa tillräta genom att erbjuda en second opinion hos någon annan läkare på mottagningen. Anmälaren har, efter att ha fått ta del av yttrandet, inte hörts av inom utsatt tid varför ärendet avslutas.

V1504-02264-62**Infektion i samband med operation**

En man har drabbats av en infektion i operationssåret efter ett ingrepp och anser att hygien på sjukhusavdelningen där han vårdats varit bristfällig.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefssjuksköterska och biträdande verksamhetschef vid kliniken, som skriver att man är medvetna om den vårdplatsbrist som har varit och att hög arbetsbelastning gjort att man inte hunnit städa i den utsträckning som borde göras. Man har med anledning av patientens anmälan kontaktat städledaren för att ordna en städinspektion på avdelningen. Anmälaren har framfört kompletterande synpunkter efter att ha tagit del av yttrandet, vilket framförs till sjukhuset. Ärendet avslutas.

V1504-02269-57**Bristfälligt bemötande på akutmottagning**

En kvinna hänvisades från somatisk akutmottagning till psykiatrisk. Där blev hon inte väl bemött och omhändertagen.

Åtgärd: Anmälaren är nöjd med att förvaltningen får anmälan för kännedom.

V1504-02277-58**Brister i vårdansvar och kommunikation**

En son framför synpunkter på brister i vårdansvar i sjukvården gällande hans pappa. Sonen anser att avsaknaden av en person som har ansvar och överblick över den vård som ges resulterar i stora problem för den enskilde patienten. Pappan har träffat ca 40 olika läkare totalt i kontakt med vården.

Åtgärd: Svar har inkommit från biträdande verksamhetschef och tillika överläkare på berörd klinik. Av yttrandet framgår att överläkaren haft kontakt brevledes med sonen då han skickat sina synpunkter direkt till sjukhuset. Av brevet framgår att överläkaren instämmer i sonens bedömning att pappan haft alldeles för många vårdkontakter. Delvis ligger detta i sakens natur då pappan haft ett flertal besök på akutmottagningen och där har kontinuiteten varit obefintlig. Gällande patientens

vård på kliniken anser överläkaren att den skötts på ett bra sätt, man har gjort alla utredningar man kan och provat de behandlingar som står till buds. Läkarna har även konsulterat specialister på annat sjukhus i ärendet. Tyvärr så har man inte kunnat ställa en diagnos fullt ut och inte heller hittat en fullt fungerande behandling. I yttrandet framförs även att sjukhuset kommer att införa akutläkare på akutmottagningen vilket ökar chansen att få träffa samma läkare vid akutbesök. Det finns idag även direktspår för vissa patienter, det vill säga de kan gå förbi akuten direkt till en vårdavdelning för inläggning. Man kan i framtiden fundera på om man skulle kunna ha något liknande för patienter med kroniska besvär. Hur sjukhuset bäst organiserar vården av de patienter som ofta söker akut vård med kroniska besvär har överläkaren i dagsläget inget bra svar på. Anmälaren är välkommen att ringa överläkaren för vidare diskussion om så önskas. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att han accepterat svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1504-02279-57

Komplikationer efter blindtarmsoperation

En kvinna genomgick en akut blindtarmsoperation. Såret blev dubbelt så stort som kirurgen informerade kvinnan om innan operationen och det blev en kraftig infektion i efterföljandet. Hon borde fått antibiotika i förebyggande syfte, vilket hon inte fick. Hon är mycket missnöjd med hanteringen av hennes besvär.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientansvarig kirurg och verksamhetschef som båda beklagade att kvinnans sår läkte långsamt med ett vanprydande ärr. Att operationsärrret upplevdes som extremt långt av anmälaren bemöttes med att hålet måste göras tillräckligt stort för att kirurgen på ett säkert sätt ska kunna arbeta. Operationen förlöpte för övrigt helt komplikationsfritt och frågan om infektion bemöttes inte i svaret. 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.

V1504-02297-63

Kommunikation och samordning

En kvinna framförde synpunkter på bristande kommunikation mellan olika vårdgivare där de ansvarar för olika delar av en vårdprocess.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtade från berörd verksamhet. Av yttrandet framgår det att man haft kontakt med anmälaren under flera år och att hon träffat samma läkare vid de flesta tillfällen. Man uttrycker förståelse för hennes situation och upplevelsen av bristande kommunikation mellan de ansvariga vårdheterna men att ansvaret för behandling av komplikationerna till den kirurgiska behandlingen inte varit deras. Istället har man förmedlat kontakt med en psykosocial enhet för stöd samt följt läkemedelsbehandling och kontrollerat eventuella biverkningar av den. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren som sedan dess inte hörts av. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1504-02305-57

Blev nekad hämtning med ambulans

Närstående till svårt multisjuk kvinna kontaktade SOS Alarm som sände ambulans. Efter en undersökning valde ambulanspersonalen att inte köra kvinnan till sjukhus. Dagen efter hämtades hon av annan ambulans och det visade sig att hon hade flera

mycket svårbehandlade infektioner. Mannen är besviken över att kvinnan inte kom snabbare under vård.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som beklagade att kvinnan inte fördes till sjukhus med ambulans i det första skedet. Befintliga rutiner har inte följts vilket återkopplats till aktuell besättning. 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.

V1504-02315-44 **Bristande bemötande**

En kvinna kontaktar då hon i samband med ambulanshämtning fått ett bristande bemötande. Kvinnan utreddes för högt blodtryck i kombination med kraftigt hjärtklappning och var mycket påverkad vid anfallen. Kvinnan var tillsagd efter en sjukhusvistelse att ringa ambulans då hennes symptom blev för besvärande. Anmälaren tyckte att ambulanspersonalen inte visade respekt för hennes symptom och påverkan av sjukdomen. Personalen upplyste även anmälaren om att de båda var kattallergiker och att de måste vara försiktiga i hennes hem då anmälaren har fyra katter.

Åtgärd: Yttrande gavs av stationschef samt ambulansöverläkare. Yttrandet sade att anmälaren hade blivit korrekt medicinskt omhändertagen men att ambulanspersonalen var kattallergiker och därför uttryckt att de behövde vara försiktiga i anmälares miljö. Man beklagade att detta hade uppfattats negativt av anmälaren. Verksamheten tar upp bemötandefrågor på sina årliga kvalitetssäkringsdagar. Anmälaren framförde att hon upplevt den bristande respekten för hennes sjukdomstillstånd i hennes hem mycket negativt och att ambulanspersonal rimligen måste vara beredda att komma in i mycket skiftande miljöer för att arbeta, detta oberoende av deras egen hälsa. Detta önskade anmälaren få framfört i avslutsskrivelsen till vården. Därmed avslutar hon ärendet.

V1504-02333-58 **Feldosering av läkemedel, inte lyssnade till**

Föräldrar framför synpunkter på att deras barn fått en felaktig läkemedelsdos på ett sjukhus. De anser inte att de blev lyssnade till när de påpekade felet.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare på kliniken. Av yttrandet framgår att när läkare på avdelningen fattade beslut om att fortsätta patientens pågående medicinering registrerades detta i läkemedelsjournalen. Vad läkaren inte noterade var att ordinationens enhet ändrades från droppar till ml, journalsystemet varnade inte heller för förändringen. När föräldrarna påtalade för ansvarig sjuksköterska att dosen var större än brukligt kontrollerade hon i läkemedelsjournalen att dosen stämde. Patienten erhöll en mycket större dos än avsett och blev mycket trött. Misstaget uppdagades och patienten stannade kvar på avdelningen för övervakning. Det var aldrig någon fara för patientens hälsa, men misstaget var allvarligt och kunde ha lett till medicinska följder. Vården ser allvarligt på händelsen och har med anledning av detta vidtagit följande åtgärder; tagit upp hur läkemedelsordinationer ska fungera i utbildning av egen personal men även personal från andra kliniker som de samarbetar med; tagit upp problemet med läkemedelsgruppen på sjukhuset för att få systemet åtgärdat så att detta inte ska hända igen. Överläkaren beklagar det inträffade och ser det som en kombination av mänskliga faktorer och ett datasystem som inte varnade. Då föräldrarna efter att ha tagit del av yttrandet inte

hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att de accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1504-02351-59**Brott i planerad behandlingsserie**

En kvinna har vårdats i några år och inledde en ny behandlingsserie för ett par veckor sedan. Vid senaste behandlingen kunde ingen tid för kommande veckas planerade behandling ges, istället informerades kvinnan om att hon stod på väntelista. En vecka har gått och kvinnan har varit i kontakt med berörd enhet, kontaktsjuksköterska och en chefsperson. Förklaringen som gavs av samtliga är att det handlar om en oväntad resursbrist (sjukdom, platsbrist och bemanning). Kvinnan är oroad då hon inte fått sin planerade behandling denna vecka och inte heller någon bokad tid framöver.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från chefsjuksköterskan som beklagar den oro och det lidande som situationen inneburit för anmälaren. Vidare beskriver hon en tillgänglighetsbrist orsakad av personalbrist och ökad efterfrågan. Väntetider har uppstått. Cheferna har prioriterat i samråd med medicinskt ansvariga samt utökat samarbete mellan tre behandlingsenheter. Bemanningen har ökats med externa resurser samt nyanställningar. Tillgänglighetsbristen har lösts men möten mellan chefer och medicinskt ansvariga fortsätter för att vara beredda att öka kapaciteten vid behov. Anmälaren har inte återkommit efter det att yttrandet översänts. Ärendet avslutas.

V1504-02369-57**Ambulans utlarmad med låg prioritet**

En kvinna framförde synpunkter på att ambulanstransport till akutmottagning gavs låg prioritet i samband med att hennes make drabbades av en stroke. Kvinna hade förväntat sig att maken skulle transporteras till sjukhuset med ambulanshelikopter men i stället kom en ambulans.

Åtgärd: Yttrande inkom från gruppchef som beskrev en situation den aktuella dagen då flertalet ambulanser i länet var upptagna, så också ambulanshelikoptern. 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.

V1505-02393-59**Kvarvarande ärr**

Anmälan gäller att ett barn har kvarvarande ärr efter att sugklocka användes vid förlossningen. Anmälaren framför att detta ledde till stora sår och smärta samt flera efterföljande besök på hudklinik. Trots behandling har skadan inte läkt och fula ärr finns kvar.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientsäkerhetsläkare och verksamhetschef. I yttrandet beskrivs förlossningsförloppet som efter sex dragningar med sugklocka avslutades med kejsarsnitt. Man beskriver en svullnad på barnets huvud vilket i vanliga fall är en komplikationsfri konsekvens av liknande situationer. I detta fall finns notering om att barnets huvud var skinnflått vilket inte är ovanligt efter att sugklocka använts, dock brukar det inte medföra kvarstående besvär. Avslutningsvis beklagar man det inträffade, och man hoppas att det läker och inte ger några konsekvenser för barnet i framtiden. Anmälaren återkommer och har

synpunkter på det svar hon fått. Hon återkommer dock inte med dessa som planerat varför ärendet avslutas.

V1505-02421-57**Fick ingen hjälp på närakutmottagningen**

En kvinna fick mycket kraftig ryggsmärta och kontaktade närakuten i området på telefon och informerade utförligt om sina besvär. Hon fick en läkartid samma dag. Då hon inte kunde transporteras sittande ringde hennes man på en ambulanstransport. När kvinnan kom till närakuten blev de förvånade över kvinnans kraftiga besvär och ville helst inte ta emot henne. Ambulansbesättningen fick hjälpa kvinnan med en smärtlindrande spruta. Till slut fick hon en hårdhänt läkarundersökning, ingen diagnos kunde dock ställas. Kvinnan var besviken över att närakuten efter utförlig information om besvär i telefon tog emot kvinnan för att sedan på plats bryskt försöka avvisa henne.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som djupt beklagade anmälarens upplevelse av mötet på närakuten. Hon tydliggjorde att anmälaren följde alla de instruktioner hon fått och ett bättre omhändertagande vid framkomsten borde givits. Anmälarens berättelse har lyfts fram vid en planeringsdag för personalen och vikten av korrekt information i telefon har poängterats. Anmälaren är nöjd med det utförliga svaret, men ifrågasätter att smärtlindrande läkemedel inte kunde ges av personal på närakuten utan gavs av ambulanspersonalen. Ärendet avslutas.

V1505-02431-44**Bristande bemötande**

En kvinna som fallit olyckligt med långvarig smärta som följd anser sig dåligt bemött hos sin läkare. Kvinnan vill ha ekonomisk kompensation för läkarbesöket och sitt psykiska lidande som detta medförde.

Åtgärd: Yttrande gavs av tillförordnad verksamhetschef samt ansvarig läkare. Ansvarig läkare hade gjort sin undersökning enligt de frågeställningar patienten hade. Röntgenundersökningar visade inga skäl till de besvär patienten framförde. Med detta som bakgrund ansåg inte läkaren att det fanns grund för det intyg patienten önskade och intyg skrevs inte ut. Tillförordnad verksamhetschef hade samtalat med ansvarig läkare om ärendet och berört vikten av korrekt bemötande. Anmälarens fråga om återbetalning av vårdavgift avvisades då anmälaren träffat en läkare och skadeståndsfrågan hänvisades till annan instans. Anmälaren ansåg inte att fortsatt skriftväxling skulle tillföra ärendet något nytt i sak och avslutade därför ärendet vid nämnden.

V1505-02458-57**Brister i behandling och kontinuitet**

En kvinna kontaktar förvaltningen för sin dotters räkning. Kvinnan får bristfällig hjälp av psykiatri och läkarkontinuiteten är mycket dålig vilket kvinnan far illa av. Hennes mamma undrar hur hon kan hjälpa sin dotter.

Åtgärd: Yttranden inkom från verksamhetschefen som beklagade att vården inte varit tillfredsställande. En vårdplanering för anmälaren, hennes dotter, vårdpersonal och boendestödare erbjöds. Anmälaren återkom med information om att hennes dotter godtar denna basutredning som blir en omstart och en förhoppning om mer tillfredsställande vård. Ärendet avslutas.

V1505-02462-59**Synpunkter på händelser**

En kvinna som är inskriven inom psykiatrin framför att hon blivit sparkad av en annan patient och att hon inte fått någon möjlighet att tala med någon i personalen efter händelsen. Efter detta har ytterligare två händelser ägt rum och inte heller efter detta har hon fått något stöd.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschefen som anför att personalens uppdrag är att ta hand om patienter på bästa möjliga sätt, vilket innebär att anmälaren skulle fått stöttning. Han beklagar anmälares upplevelse av att det uteblev. Han framför att man systematsikt arbetar för att kunna hantera liknande situationer, och vikten av att vara observant och stämma av situationer med patienter har förmedlats till berörda. Samtal har hållits med både patient och berörd enskild personal rörande en händelse. Även här har uppmärksamhet och patientens upplevelse av bemötande tagits upp. Berörd person tog allvarligt på saken och enhetschefen följer naturligtvis upp detta i syfte att förhindra upprepning. Ärendet avslutas då anmälaren inte har återkommit efter att yttrandet översänts.

V1505-02464-49**Dåligt bemötande**

Anmälaren hade ont i sitt ena knä. Hon uppsökte primärvården och blev hänvisad till sjukgymnastiken vid denna primärvård. Då hon kontaktade sjukgymnastiken möttes hon av oengagerad personal, som hänvisade till lång väntetid och verkade vara allmänt ointresserad av att hjälpa anmälaren.

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

V1505-02465-49**Obesvarade brev från Försäkringskassan**

Anmälaren ansåg att vårdcentralen inte besvarade brev från Försäkringskassan.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdcentralen inte mottagit brev från Försäkringskassan, journalanteckningar hänvisade till läkare vid annan mottagning. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1505-02471-52**Missad diagnos**

En pappa till en pojke har synpunkter på att primärvården har missat att undersöka att bägge testiklarna hade vandrat ner i pungen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från bland annat verksamhetschefen och där det framgår att pojken undersökts vid fyra tillfällen. Vid dessa tillfällen har inget avvikande framkommit. Tillståndet som pojken drabbats av måste har hänt efter

undersökningstillfällena. Anmälaren har tagit del av yttrandet och han är inte nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1505-02486-64**Diskontinuitet och ingen som lyssnar**

En man vårdades på sjukhuset på grund av komplikationer efter operation hos annan vårdgivare. På sjukhuset blev han inte lyssnad på. Han lovades samtal med kurator men fick vänta ett dygn extra, och endast sänggrannens make fanns att lyssna på honom. Någon undersökning gjordes inte av det som han klagade på utan personalen sade åt honom att vila så skulle det nog bli bättre.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten i vilket såväl överläkaren som vårdenhetschefen beklagar patientens upplevelse av vården. Man har, på avdelningen, tagit del av avvikelsen och diskuterat hur man kunnat göra annorlunda. Anmälaren önskade i genmäle förtydligande över vad man kommit fram till att göra annorlunda, och svaret blev att man beklagar patientens upplevelse att vården på avdelningen var bristfällig. Att det var storhelg vid tiden för vårdtillfället påverkade kontinuiteten. Anmälaren har, efter att ha fått ta del av det kompletterande yttrandet, inte hörts av inom utsatt tid varför förvaltningen nu avslutar ärendet.

V1505-02506-57**Provsvar försvann vid transport**

En man var på vårdcentral för provtagning. Laboratoriet sände proverna, men de kom inte fram för analys. Anmälaren undrar vad som hände under transporten.

Åtgärd: Svar inkom från transportplaneraren på företaget som informerade om att de inte har någon information om vem som lämnat de prover som transporteras. Hon vet således inte om proverna fanns med när de hämtade dessa. Anmälaren är förvånad över att proverna inte kan följas bättre, men önskar avsluta ärendet.

V1505-02520-57**Förkomna provsvar**

En man kontaktade förvaltningen då han inte fått besked om resultat av en undersökning som gjordes för två månader sedan.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientansvarig läkare som sände journalkopia och de önskade undersökningssvaren med posten, men uppenbarligen har de förkommit. Dokumenten har nu sänts igen och anmälaren är mycket nöjd. Ärendet avslutas.

V1505-02522-55**Brister vid kontakt med sjukvårdsrådgivning**

En kvinna ringer förvaltningen då hon kontaktat 1177 och tre gånger blivit kopplad till en mottagning som i sin tur hade automatisk omkoppling till 1177. Personalen på 1177 ville inte lyssna på kvinnan då hon påtalade problemet.

Åtgärd: I svaret från ansvarig chef framkommer att deras utredning visar att något är fel och att anmälarens skrivelse bidragit till att felet kunnat åtgärdas. Ansvarig

chef beklagar det inträffade. Då anmälaren inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandena avslutas ärendet.

V1505-02535-28 **Synpunkter på bemötande**

En kvinna har synpunkter på bemötandet vid en tandbehandling. När tandläkaren skulle ta ett avtryck så var det så mycket massa i avtrycksskeden att överflödet rann ner i halsen. Kvinnan kände det som om hon höll på att kvävas och försökte att ta bort tandläkarens hand som höll i avtrycksskeden, men tandläkaren reagerade med att hålla kvar och putta bort kvinnans hand. När de var klara med behandlingen frågade tandläkaren om hon hade blivit utsatt för sexuella övergrepp på grund av händelsen vid avtryckstagningen. Kvinnan kände sig chockad över frågan och anser att man måste kunna uppleva en behandling som obehaglig utan att det bottnar i något djupare.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och patientvägledare på mottagningen. I yttrandet framkommer att patienten har svåra kväljningar, både vid behandling och vid användning av tandprotes, vilket föranlett att patienten i vissa fall behövt premedicineras. Patienten tillfrågades om tidigare erfarenheter som skulle kunna bidra till hennes starka reaktioner. De är ledsna för patientens reaktion men samtalet var för att kunna planera om det var möjligt med implantattandburen protes. Det kirurgiska ingreppet för en implantatbehandling är omfattande och kräver ett gott samarbete. Utifrån patientens reaktion ser tandläkaren att det är omöjligt att genomföra behandlingen om inte annan hjälp sätts in parallellt. Patienten erbjöds en remiss för två olika behandlingsstöd, men tackade nej till det. Anmälaren har tagit del av yttrandet och därefter inte avhört. Ärendet avslutas.

V1505-02538-49 **Svårt att få kontakt med kurator**

Anmälaren beskrev hur svårt det var att komma i kontakt med kurator. Kuratorkontakt var utlovad enligt beslut men trots flera försök under en längre tid kunde anmälaren inte inleda kontakt med kurator.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef uppgavs att journalanteckningarna var alltför knapphändiga för att kunna ge en förklaring till det bristfälliga omhändertagandet. Yttrandet beklagade den uteblivna vården. Av yttrandet framgick att den berörda kliniken på strukturell nivå vidtagit åtgärder för att undvika att liknande situationer uppstår på nytt. I fortsättningen rekommenderar kliniken personalen att ta kontakt via Mina vårdkontakter, där bland annat tidsbokning och ombokning kan ske. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1505-02540-64 **Röklukt och blåmärken**

En kvinna, som på grund av sina krämpor behöver ta blodprov varannan till var tredje vecka, besvärades kraftigt av att laboratoriepersonalen luktade rök. Ytterligare fick anmälaren blåmärken efter blodprovstagningen.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från enhetschefen, i vilket framgår att man haft allvarligt samtal med medarbetaren. Redan i mars hade man samtal med samma medarbetare om hygien, och efter det har hon, enligt

yttrandet, alltid burit handskar vid provtagning. Hon kommer nu att använda halstabletter och tuggummi för att minska röklukt. Anmälaren har, efter att ha fått ta del av yttrandet, framfört att hon nyligen var på laboratoriet och tog prover. Detta gjordes av samma medarbetare, fortfarande utan handskar. Förvaltningen avslutar, i samråd med anmälaren, ärendet och påpekar att det är anmärkningsvärt att inte medarbetaren har handskar vid provtagning. Ärendet avslutas.

V1505-02543-62**Missad blindtarmsinflammation**

En man hör av sig angående sin sambo, som kom till ett akutsjukhus med kraftiga magsmärtor och illamående och lades in på sjukhuset. En röntgenundersökning gjordes, men kvinnan fick beskedet att den inte visade på något. Kvinnan fortsatte att må dåligt och efter att röntgenbilderna granskades på nytt ett par dagar senare, visade det sig att kvinnan led av blindtarmsinflammation. På grund av att operationen blev gjord så sent, hann kvinnans blindtarm spricka.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid röntgenavdelningen, som beklagar de problem patienten fått i samband med fördröjningen av blindtarmsoperationen. I remissen som gick till röntgenavdelningen fanns bara en fråga angiven, nämligen om det förelåg ett inre bråck på grund av tidigare operationer. Inga övriga uppgifter om hälsotillståndet angavs, vilket gjorde att läkarna koncentrerade sig på att granska det tidigare opererade området. När en ny granskning av bilderna begärdes två dagar senare fanns nya uppgifter om förhöjda inflammationsprover, vilket gjorde att blickarna riktades mot blindtarmen och blindtarmsinflammationen upptäcktes. Frågan i remissen kan ha varit en bidragande orsak, men är inte en ursäkt till att man inte såg blindtarmsinflammationen, skriver chefen. Det inträffade kommer att diskuteras med alla läkare på kliniken, för att förhindra att detta händer igen. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1505-02544-58**Bägge föräldrarna fick inte vara med patienten**

En mamma framför synpunkter på brister i tillgänglighet vid sonens operation på en specialistmottagning. Bägge föräldrarna fick inte vara med sonen vare sig under väntetiden och läkarbesöket inför operationen eller efter operationen. Föräldrarna upplevde detta som konstigt och hade önskat att de bägge fått vara med och stötta sonen och ta del av läkarnas information.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare på mottagningen som beklagar händelsen samt att föräldrarna inte känt sig väl bemötta. De kommer att göra sitt yttersta för att detta inte ska hända igen och berörd personal och chefen för operationsavdelningen är vidtalade. Av yttrandet framgår att läkaren instämmer i problematiken och informerar att mottagningen har utrymmesproblem och att de arbetar för att detta ska lösas. Han är tacksam för att vårdnadshavarna hört av sig med sina upplevelser och åsikter, vilket han anser gör vården bättre. 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.

V1505-02569-57**Ortopeden ställde inte rätt diagnos**

En man skadade knät och genomgick en korsbandsplastik. Efter ett fall blev knät svullet och smärtande och mannen gick tillbaks till ortopederna som dock försäkrade mannen att korsbandet inte gått av. Ett år senare konstateras att korsbandet var av och att det troligen varit av sedan fallet. Mannen är arg och ledsen över att ha gått i över ett år med skada i knäet.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientsäkerhetsansvarig läkare som beklagade besvären som anmälaren upplevde efter operationen. Han menade att det finns osäkerhet i tidpunkten när korsbandet förlorade stabiliteten, någon total bristning uppmärksammades inte vid senaste besöket på ortopediska kliniken. Mannen har haft en mycket erfaren ortoped som patientansvarig läkare. 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.

V1505-02571-64 **Far illa i boendet**

En kvinna som av rättspsykiatrin placerats i ett boende anser sig fara illa och önskar nu annan placering samt att tvångsvården upphör.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten, i vilket den behandlande specialistläkaren beklagar att patienten är missnöjd med sitt boende. Man har haft en ambitiös planering inför placeringen och även försökt hitta en optimal medicinering. I placering på hem för vård och boende ingår en kontinuerlig och fortlöpande evaluering där naturligtvis även patientens synpunkter väger in. Anmälaren har inte hörts av efter att hon fått ta del av yttrandet, och förvaltningen avslutar ärendet.

V1505-02572-64 **Skickades hem med dubbel bäckenfraktur**

En kvinna skickades hem till äldreboendet från akutmottagningen på sjukhuset där hon sökt för smärtor. Det visade sig dygnet efter att hon hade dubbel fraktur i bäckenet, som inte upptäckts vid första besöket.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten. Chefläkaren beklagar händelsen och hänvisar till övriga yttranden. I dessa yttranden framhåller verksamhetschefen, den biträdande verksamhetschefen och den behandlande läkaren att man den första dagen undersökt patienten noggrant men inte funnit någon fraktur. Frakturen upptäcktes först dagen efter, då patienten återkom med förvärrade besvär och undersöktes i datortomograf. Någon operation hade hur som helst inte varit aktuellt. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av inom utsatt tid varför förvaltningen nu avslutar ärendet.

V1505-02577-49 **Bristande utredning**

En kvinna med känd endokrinologisk sjukdom sedan tidigare drabbades av utmattning och allvarligt påverkat allmäntillstånd. Hon kontaktade sin läkare vid primärvården vid upprepade tillfällen och önskade utredning av sitt tillstånd. Kvinnan fick beskedet att hennes tillstånd berodde på stress och att hon skulle vila. Efter en tid blir hon inlagd på en intensivvårdsavdelning. Det visade sig att hon led av en sällsynt sjukdom, som krävde behandling. Denna sjukdom visar de symptom som anmälaren var drabbad av.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef och läkare framgick att primärvården möter endast ett fåtal patienter med denna diagnos, att fallet tagits upp på läkarmöte för att utveckla kvalitet och mottagande. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1505-02578-59

Ifrågasätter besked om remiss

Anmälaren ifrågasätter ett besked om att mottagningen inte kan skicka remiss till sjukhus, med hänvisning till att mottagningen är en privat klinik. Anmälaren har talat med en annan "systemmottagning" i samma organisation som svarat att remiss kan skickas, samt framfört detta per telefon till aktuell mottagning. Anmälaren får trots det inte gehör för sin önskan om remiss.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som efter genomgång av e-post och dokumentation bedömer att något missförstånd skett. Hon förklarar att den e-remiss som anmälaren efterfrågar inte kan skickas från verksamheten som arbetar med pappersremisser, och att det är detta som sjuksköterskan velat förmedla. Rörande behov av remiss anger hon vidare att det inte borde påverka väntetid, då eventuella uppgifter kan fås via journalkopia. Slutligen beklagar hon det inträffade och framför att de ska se över rutinerna i syfte att förtydliga hanteringen av liknande situationer. Därtill kommer en genomgång med de inblandade att ske. Anmälaren har inte återkommit i ärendet efter att yttrandet översänts, varför det avslutas.

V1505-02590-57

Lång ambulanstransport vid akuta besvär

En man förlorade talförmågan och hans hustru larmade ambulans då hon misstänkte stroke. Sjuksköterska i ambulansen uttalade sig om en medicinsk bedömning som hustrun ifrågasatte och då bemöttes hon nedlåtande. Senare på sjukhus visade det sig att kvinnan gjorde en korrekt bedömning.

Åtgärd: Yttrande inkom från ambulansläkare som informerade om att ambulanspersonalen genomförde en undersökning av mannen utifrån riktlinjer för stroke och bedömde att transporten kunde ske enligt prioritet 2, dvs transport enligt gällande hastighetsbegränsningar. Mannens symtom hade försvunnit och han var talbar och vid fullt medvetande. Under färden försvann talet återigen och akutmottagningen på aktuellt sjukhus förvarnades. 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.

V1505-02600-55

Otrevligt bemötande

En kvinna framför att hon blivit mycket otrevligt bemött på sin vårdcentral.

Åtgärd: Då anmälaren inte har hörts av trots uppmaning avslutas ärendet.

V1505-02617-57

Inte fått betalt för sjukresa

En man åkte taxi till och från akutmottagningen då han blev akut sjuk. Han har fått läkarintyg, men trots många påminnelser har mannen ännu inte efter två månader fått tillbaka sina pengar för de godkända sjukresorna.

Åtgärd: Flera yttranden inkom från funktionsansvarig på Färdtjänsten som beklagade att anmälaren fått felaktig information vilket lett till onödiga missförstånd. Utbetalning av utlägg för resa hem har inte kunnat betalas ut av Färdtjänsten eftersom det inte inkommit ett godkänt tillstånd utan endast ett intyg från läkaren att anmälaren behövde hemresa. 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.

V1505-02619-57

Bristande omhändertagande på akutsjukhus

En kvinna med smärta i handleden remitterades från husläkaren till ortopedmottagning på akutsjukhuset och bokades för operation. Då kvinnan kom för operation hade läkaren ändrat sig och ville istället prova andra behandlingsformer och eventuell remittering till handkirurg. Kvinnan blev besviken över den nekade operationen och har nu väntat länge på att få komma till annan specialist.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkaren som menade att kvinnans besvär inte var så lätta att diagnostisera i det första skedet vilket gjorde att kirurgen tvekade och önskade fördjupad utredning. Tyvärr glömde läkaren att sända remiss för detta vilket beklagades, det gjorde att den önskade utredningen inte genomfördes. Operation gjordes senare akut vilket kvinnan var väldigt nöjd med och läkaren förklarade att besvären accentuerades så mycket att diagnosen blev tydligare. En översyn av det interna systemet med påminnelser kommer att göras på kliniken så att remittering inte glöms 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.

V1505-02635-64

Bemöttes illa och behandlades felaktigt

En kvinna bemöttes illa då hon låg inne på sjukhus för operation. Efter operationen fick hon komplikationer, och hon ifrågasätter om det var rätt beslut att vänta så länge med operationen som man gjorde.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från den behandlande läkaren. I yttrandet framkommer att patienten undersökts och diagnosen väl verifierats gjordes bedömningen att operationen var brådskande och operationsanmälan gjordes med hög prioritet, och man satte omedelbart in intravenös antibiotika. Anmälaren har inte hörts av inom utsatt tid efter att ha fått ta del av yttrandet, varför förvaltningen nu avslutar ärendet.

V1505-02637-49

Nekas återbesök trots komplikationer

Anmälaren nekades återbesök vid specialistmottagningen trots komplikationer efter undersökning och bestående problem. Bland annat misstänkte anmälaren att han fått infektion av instrument vid undersökning vid mottagningen. Anmälare hänvisades till primärvården.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande av berörd verksamhetschef framgick bland annat att instrument, enligt hans bedömning, vid undersökning vid mottagningen inte orsakat infektion, att stor tillströmning av patienter vid mottagningen inneburit långa handläggningstider och väntetider. Anmälaren tog del av yttrandet och framförde att den stora tillströmningen borde föranleda anställning av fler läkare. Ärendet avslutas.

V1505-02641-30 **Fick inte teckentolk**

En kvinna uppger att hon inte har fått teckentolk till en föreläsning. Hon har inte någon rätt att välja de tolkar som hon vill ha. Hon känner sig diskriminerad. Hon tycker att hon blev dåligt bemött av Tolkcentralen vid hennes beställning.

Åtgärd: I yttrande från Tolkcentralen framgår det att eftersom inte Stockholms läns landsting (SLL) eller det landsting där tolkningen skulle ske hade avtal med det bolag som kvinnan önskade skulle anlitas kunde inte önskemålet tillgodoses. Kvinnan önskade sedan bli tolkad av tolkar som inte var tillgängliga den aktuella dagen. För att kunna hjälpa kvinna i framtiden har man kommit överens med henne att inkomma med en lista med namn på de tolkar som hon inte vill ha. Det är möjligt att använda SLLs upphandlande tolkbolag om de har tolkar eller underleverantörer i aktuellt län. Kvinna har efter att hon har tagit del av yttrandet angett att hon inte anser att det är någon bra idé med en lista med de tolkar som hon inte önskar, däremot tycker hon att det är bra att man kan använda sig av de tolkbolag som SLL har upphandlat i andra landsting om de har tolkar där.

V1505-02652-59 **Diskriminerad av ambulanspersonal**

Anmälaren framför att hon blev illa bemött och ifrågasatt av ambulanspersonal på ett sätt som gjorde att hon kände sig diskriminerad.

Åtgärd: yttrande har inkommit från verksamhetschefen och medicinskt ansvarig läkare. De konstaterar att det medicinska omhändertagandet varit korrekt och enligt riktlinjer. Vidare beklagar de att anmälaren upplevt att sjuksköterskan uppträtt obehärskat och ställt irrelevanta frågor. De förklarar anledningen till frågor om utlandsvistelse i samband med infektionsmisstanke, samt den ökade känsligheten för infektioner hos diabetiker. De beklagar anmälares upplevelse och försäkrar att det aldrig varit meningen att skrämmas eller diskriminera henne. Slutligen framförs att bemötandefrågor diskuteras årligen i verksamheten samt en förhoppning om att anmälaren mottar deras ursäkt. Anmälaren har inte återkommit i ärendet efter det att yttrandet översänts. Ärendet avslutas.

V1505-02655-49 **Patienten vägras valfrihet**

Anmälaren hade tidigare kontakt med mottagning för unga vuxna inom psykiatri i en kommun där han tidigare bodde. Nu har han flyttat till annan kommun som ligger flera mil från sin före detta hemkommun. Efter möte med personal vid psykiatrisk mottagning i den nya hemkommunen som inte tillgodogjort sig tidigare journalanteckningar hänvisades patienten till mottagningen i kommunen där han tidigare bott.

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

V1505-02665-57**Fel diagnos/bemötande**

En kvinna har synpunkter på att husläkare och specialist ställt fel diagnos då de inte remitterade henne till röntgen. Husläkaren var hånfull när kvinnan lämnade information om vad fysioterapeuten hade kommit fram till. Anmälaren valde att byta till annan husläkare som direkt skrev remiss till röntgen vilket medförde att en ny diagnos ställdes. Kvinnan är mycket besviken på att rätt behandling dröjt.

Åtgärd: Yttrande inkom från medicinskt ansvarig läkare och patientansvarig läkare. De menade att handläggning utifrån frågeställningen ryggbesvär skett enligt rutiner och medicinska riktlinjer. Frågan om bristfälligt bemötande har framförts till ansvarig läkare, vårdcentralens policy är att ge samtliga patienter god vård och ett vänligt bemötande. Anmälaren är besviken över att hennes diskbräck inte kunde diagnostiseras snabbare eftersom hon tvingades till en lång sjukskrivning. Hon önskar avsluta ärendet.

V1505-02668-49**Svårt att få tid**

En man med depressionsdiagnos fick vänta länge på att få besökstid hos sin läkare och psykolog på vårdcentralen efter remiss från psykiatrisk akutmottagning. Han uppgav att han kände sig diskriminerad.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande av berörd verksamhetschef framgick att läkaren vid primärvården bedömt att remissen om insatser av psykolog ska bedömas av den specialiserade psykiatrin och att läkaren därför bett remitterande läkare vid den psykiatriska akutmottagningen att ombesörja remiss till den specialiserade psykiatrin. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1505-02677-57**Missnöjd med omhändertagande**

En kvinna är inte nöjd med den omsorg och omvårdnad hon får i slutenvårdspsykiatrin.

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

V1505-02702-49**Svårt att komma fram på telefon**

Anmälaren uppgav att det under en längre tid varit mycket svårt att komma fram på telefon till psykiatrisk mottagning. Enligt anmälaren hade mottagningen förklarat den svåra tillgängligheten med att det uppstått problem med telefonväxeln.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd sektionschef framgick det att det vid mottagningen fanns flera vakanta tjänster inom olika personalgrupper och att rekrytering pågick, att det planerades att införa annan typ av växel, där det skulle

finnas knappval med möjlighet som patient att bli uppringd. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1505-02705-64

Felinformerad

En man utlovades körkortsintyg och gick därför till beroendemottagningen under ett år och lämnade negativa prover. Efter ett år byttes läkaren och den nya läkaren talade om att mottagningen alls inte kan utfärda körkortsintyg.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten. I yttrandet beklagar den medicinskt ledningsansvarige läkaren det inträffade och han har omedelbart skrivit ett nytt läkarintyg och skickat till Transportstyrelsen.

Anmälaren har, efter att ha fått ta del av yttrandet, inte hörts av inom utsatt tid varför förvaltningen avslutar ärendet.

V1505-02708-57

Bristande behandling av armfraktur

En kvinna föll och skadade handen, på akutmottagningen fick hon information om att båda benen i underarmen var brutna. Smärtan kvarstod efter gipsning och vid uppföljningen framkom att en operation var nödvändig för att få läkning i handen. Kvinnan är upprörd eftersom detta borde uppmärksammas vid första besöket.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientsäkerhetsansvarig läkare som förklarade att gipsning är fullgod behandling i de allra flesta fallen, men just i kvinnans fall har en försämring av frakturläget skett under tiden armen var gipsad. Han beklagade detta och rekommenderade kvinnan att söka ekonomisk ersättning. 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.

V1505-02725-57

Svårt att komma i kontakt med mottagning

En kvinna har varit patient länge på neurologmottagning på akutsjukhuset. Under senare tid har det blivit svårt att få återbesökstid, mottagningen vill återkomma med tider, ibland tappas ärendet bort. Kvinnan har också upplevt att läkaren inte återkommer på telefon trots att telefontid är uppbokad.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och överläkare. Överläkaren förtydligade att de läkare som har mottagning också har andra åtaganden vilket inskränker tillgängligheten. En sjuksköterska finns tillgänglig för rådgivning om läkaren är svår att nå. Anmälaren är nöjd med svaret, hon önskar att vissa synpunkter förs till avslutsskrivelsen till vården och önskar sedan att ärendet avslutas på förvaltningen.

V1505-02736-49

Psykolog svarar inte på frågor

Anmälaren har kontakt med psykiatrisk mottagning. Genom denna mottagning har det upprättats kontakt med psykolog vid annan mottagning. Försäkringskassan vill ha information av anmälaren och den psykiatriska mottagningen. För att mottagningen ska kunna ge Försäkringskassan efterfrågad information måste

mottagningen och anmälaren få svar på frågor av psykologen. Både kuratorn vid mottagningen och anmälaren har under en längre tid försökt få psykologen att svara på frågorna. Ännu har psykologen inte svarat.

Åtgärd: Förvaltningen inhämtade yttranden av berörd klinik och av dessa framgick det att psykologen bedömde patienten senast år 2000 och därefter inte haft någon vårdkontakt. Anmälaren tog del av yttrandet. Senare meddelade personal vid den psykiatriska kliniken att psykologen skickat efterfrågad information till anmälaren. Ärendet avslutas.

V1505-02741-58 **Brister i vårdansvar**

En anhörig framför synpunkter för patientens räkning gällande kontakten med vårdcentralen. Patienten har sökt vård ett flertal gånger på vårdcentralen samt på olika akutmottagningar utan att bli hjälpt med sina smärtbesvär. Anmälaren ifrågasätter varför ingen tar ett helhetsansvar och att patienten inte får hjälp med sina besvär.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschef, behandlande läkare samt från omvårdnadsansvarig sjuksköterska på vårdcentralen. Verksamhetschefen beklagar att patienten inte upplevt att han fått det stöd han behövde och man har tagit till sig de synpunkter som framförts angående uppföljande läkarbesök vid denna typ av ärenden. Av yttrandet från behandlande läkare framgår patientens besvär och kontakter med vårdcentralen. Då patientens smärtsituation bedömdes som ohållbar skickades remiss för hjälp via avancerad sjukvård i hemmet (ASIH), denna remiss avslogs först men efter kontakt med behandlande läkare på sjukhuset accepterades remissen. Behandlande läkare beklagar det lidande och den olägenhet som patienten utsatts för det senaste året. Av yttrandet från områdesansvarig sjuksköterska framgår de kontakter med och insatser från hemsjukvården som patienten haft. Det framkommer även att hemsjukvården, vid ett flertal tillfällen, inte fått information om medicinförändringar som gjorts efter patientens besök på akutmottagning eller specialist på sjukhus. Hon beklagar att patienten upplevt det svårt att komma i kontakt med hemsjukvården och tycker att det är bra att patienten nu får snabbare och mer kontinuerlig hjälp via ASIH. 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.

V1505-02764-62 **Illa bemött, fick otillräcklig hjälp**

En man har synpunkter på ett läkarbesök på en vårdcentral, dit han sökte sig på grund av utmattning och psykisk ohälsa. Mannen fick bara ett fem minuter långt besök, fick inte frågan hur han mätte eller vad han behövde för hjälp och kände att hans besvär bagatelliserades. Mannen fick två veckors sjukskrivning, vilket han anser är otillräckligt med tanke på det skick han är i och att han känner behov av en mer långsiktig lösning. Mannen anser att man på vårdcentralen sätter det ekonomiska vinstintresset före patienternas behov.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen och berörd läkare. Verksamhetschefen beklagar att patienten upplevt att hans behov av vård inte tillfredsställts, men skriver att patienten träffat en mycket kunnig och erfaren läkare och att vårdcentralen erbjuder vård i enlighet med avtalet med Stockholms läns landsting. Läkaren beklagar att bemötandet inte upplevts på ett bra sätt och framför

att bedömningen som gjordes var helt på medicinsk grund. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1505-02774-52**Infektion i samband med höftoperation**

En kvinna drabbades av en höftfraktur, i samband med operationen drabbades hon av en bakteriell magsjuka som även infekterade operationssåret. Detta ledde till en lång sjukhusvistelse och att operationssåret och frakturen hade svårt att läka med flera andra komplikationer.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats av bland annat biträdande verksamhetschef. I yttrande beklagar man anmälares lidande. Det framkommer att det är svårt att fastställa om patienten smittades på operationsbordet eller på vårdavdelningen. Anmälaren har hörts av. Hon är inte nöjd med svaret. Anmälaren kommer gå vidare till tillsynsmyndigheten och patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

V1505-02790-57**Komplikationer efter biopsi**

En man genomgick en prostatabiopsi och blev mycket svårt sjuk efteråt. Han blev inlagd för sjukhusvård under flera dagar och insjuknade sedan återigen då han var på resa utomlands. Läkaren hade inte gett mannen någon antibiotika varken före eller efter biopsin. Mannen är mycket missnöjd med läkarens hantering.

Åtgärd: Yttranden inkom från medicinskt specialistansvarige läkare som hänvisade till journalen där det dokumenterats att profylax givits i samband med biopsin. Anmälaren är inte nöjd då han fått annan information av den patientansvarige läkaren. Han önskar att annan myndighet tar ställning till utredning och ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

V1505-02799-63**Outredd kotfraktur**

En man drabbades av akut ryggsmärta i samband med träning på gym. Mannen besökte en vårdcentral för att få veta vad som drabbat honom. Han fick besked att det var en muskelsträckning och fick lokalverkande behandling mot smärtan. Besvären förvärrades och efter en tid av smärta och försämring konstaterades cancersjukdom. Mannen framförde synpunkter på bristande utredning och att man inte följde upp hans besvär med ett återbesök.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd verksamhet. Av yttrandet framgår det att man beklagar patientens situation och att man i ett senare skede konstaterat tumörsjukdom. En kopia av yttrande skickades till anmälaren, anmälaren har inkommit med ett genmäle. Han önskar att ärendet ska avslutas och genmälet bifogas avslutskrivelsen.

V1505-02821-59**Bristande behandling**

Anmälaren framför oro för en kvinna. Kvinnan är i fysiskt och psykiskt dåligt skick och anmälaren framför att hon inte fick de utredningar, den behandling eller det stöd som hon hade behövt när hon hade kontakt med mottagningen.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig och resultatenhetschef som anger att kvinnan haft kontakt med psykolog som hon avslutade samt fått tid till kurator, men uteblivit. En remiss till psykiatrisk specialistvård skrevs, dock avböjde patienten den kontakten. Vidare att det i journalen framgår att kvinnan själv uppsökt andra samtalskontakter. Slutligen beklagar de att patienten kände sig missnöjd med vården vid mottagningen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och tackar för svaret, och förklarar att kvinnan önskat en annan form av samtalskontakt än den som erbjöds. Ärendet avslutas.

V1505-02827-52 **Bristande tillgänglighet**

En kvinna klagar över att hon inte får kontakt med sin läkare trots att hon har sökt honom vid fyra tillfällen. Han ringer inte tillbaka.

Åtgärd: Då anmälaren inte kunde nås samt att hon inte hört av sig till förvaltningen avslutas ärendet.

V1505-02869-62 **Fick betala avgift trots frikort**

En man som har frikort, men som tappat bort det, fick betala besöksavgift vid ett besök hos en specialistläkare. Han önskar få pengarna tillbaka. Mannen har också synpunkter på att det inte fanns möjlighet att betala via faktura, utan att betalningen krävdes kontant.

Åtgärd: Patientens skrivelse samt kopia på nytt frikort har skickats till läkaren, som i sitt yttrande meddelar att patienten kommer att få tillbaka patientavgiften. Ärendet avslutas.

V1505-02870-62 **Lång väntan på akuten, fick inte träffa läkare**

En kvinna åkte till en akutmottagning på grund av ett pågående missfall. Där väntade hon i tre timmar med blödningar och smärtor. När kvinnan gick till kassan fick hon beskedet att hon var på fel mottagning och skulle till gynakuten i stället. Där fick kvinnan vänta i över fem timmar och fick sedan åka hem utan att ha träffat en läkare. Endast en läkare var i tjänst på mottagningen. Kvinnan har också synpunkter på att hon fått betala för besöket, trots att hon inte fick träffa någon läkare och att bemötandet varit bristfälligt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvariga chefer vid de två berörda mottagningarna. Man beklagar att man brustit i informationen till patienten om vilken mottagning hon skulle vända sig till samt att patienten inte omhändertagits inom rimlig tid. Patienten kommer att få tillbaka pengarna för besöket och på kommande personalmöten kommer man att påminna om och diskutera vikten av ett gott bemötande gentemot patienterna. Anmälaren har därefter inte önskat framföra något ytterligare. Ärendet avslutas.

V1505-02872-44**Vårdad i korridoren, bristande bemötande**

En man vårdades på sjukhus i samband med en operation. Då avdelningen var full fick han plats i korridoren utan möjlighet till avskildhet eller att påkalla hjälp med en ringklocka, en miljö som upplevdes som stressande för patienten. Under vårdtillfället missades även att ge honom hans läkemedel och han upplevde att personer i avdelningspersonalen brast i bemötande på grund av hans utländska ursprung. Anmälaren framförde också synpunkter på att han inte fick träffa läkaren inför utskrivning.

Åtgärd: Yttrande gavs av ansvarig läkare, chefsjuksköterska samt chefläkare. Av yttrandet framkom att ansvarig läkare ansåg att operationen hade gått bra och att anmälaren fått rätt medicinsk behandling. Chefsjuksköterskan beklagade det bemötande anmälaren fått uppleva och avdelningens rutiner avseende larmklocka till patienterna skulle klargöras ytterligare. Anmälaren hade fått byta läkare till en läkare han kände tillit till och hade genomgått magnetkameraundersökning som visade på en skada. Skadan hade anmälts till patientförsäkringen. Anmälaren accepterade dock de yttranden han fått och avslutade ärendet vid nämnden

V1505-02874-34**Fel hjälpmedel**

En kvinna anser att hon vid en rehab-mottagning fick fel hjälpmedel vilket medförde att hon fick problem med ryggen.

Åtgärd: I ett begärt yttrande från verksamhetschef vid rehab-verksamhet beklagar denne att man inte lyssnat på kvinnan ordentligt. Syftet med besöket var att hitta ett hjälpmedel som anmälaren själv kunde förflytta sig med, inte att hon skulle få hjälp av någon annan. Därmed var fotstöden inte relevanta. Man hoppas komma fram till en lämpligare lösning för kvinnan framöver. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har några synpunkter på innehållet i yttrandet, vilket hon ska ta upp med verksamhetschef. Ärendet avslutas dock efter samråd. Hon har fortfarande problem med ryggen efter testet med rullstolen.

V1505-02877-64**Nekas terapi**

En kvinna har nekats önskad terapi på grund av annan diagnos.

Åtgärd: Förvaltningen har genom e-post bett att anmälaren ska höra av sig. Anmälaren svarade att hon skulle höra av sig när hon fick tid, men hon har ännu, efter två månader, inte hört av sig varför förvaltningen nu avslutar ärendet.

V1506-02891-57**Faktura för uteblivet besök**

En kvinna vaknade magsjuk och ringde återbud till en tid hos fysioterapeut på eftermiddagen. Trots återbudet fick hon en faktura och menar att de borde ha overseende med ett återbud som kommer i så god tid.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef på rehabenheten som förklarade landstingets relativt nyinförda regler kring återbud. Reglerna innebär att återbud måste lämnas senast 24 timmar innan besök. Enhetens rutin är att alltid sända

faktura till de patienter som lämnar återbud för sent, men i detta fall föreligger särskilda skäl varför enheten betalar tillbaks avgiften för uteblivet besök. 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.

V1506-02893-58**Inte blivit mottagen på vårdcentral för behandling**

En mamma framför synpunkter på sonens besvär med att få hjälp från någon vårdcentral att ta bort stygn. Sonen hade genomgått en operation och fick besked av läkaren att stygnen skulle tas bort efter 2½ vecka. Mamman kontaktade vårdcentralen, men fick information om att sonen inte kunde bli patient eftersom det var fullt.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen som informerar att de inte hittar några uppgifter i patientjournalen som tyder på att vårdcentralen blivit kontaktad i ärendet. 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.

V1506-02911-63**Bristande utredning**

En man drabbades av akut ryggsmärta och sökte vård på en akutmottagning då han var mycket smärtpåverkad. Mannen uttryckte oro för cancer men fick information om att allt såg bra ut på röntgenbilderna. En tid senare visade det sig att han hade cancer.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd verksamhet. Av yttrandet framgår det att ta man tagit patientens erfarenhet och sjukdomshistoria på stort allvar. Inom kliniken har man sett över rutiner för utredning av patienter där det inte är möjligt att genomföra optimala undersökningar på grund av tax pacemaker. Ärendet har diskuterats inom kollegiet i utbildningssyfte. Man framför sitt tack till patienten som velat dela sina erfarenheter med berörda. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren, han är nöjd med yttrandet och önskar att ärendet ska avslutas.

V1506-02912-63**Otillräcklig utredning av smärtorsak**

En man sökte hjälp akut på grund av förvärring av ryggsmärta. Mannen hade handikappande ryggsmärta med nytillkomna neurologiska besvär som gjorde att han hade svårt att gå, stå och röra sig. En tid senare konstaterades att han hade cancer som spridit sig till skelettet vilket orsakade mannens besvär. Han framför synpunkter på bristande utredning.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att man undersökt patienten på akutmottagningen och inte funnit skäl till vidare utredning i det akut skedet men att man rekommenderat kontakt med patientens ordinarie läkare. Information om besöket på akutmottagningen skickades till patientens ordinarie läkare. Den som yttrar sig över anmälan ser inte att något fel begåtts i den akuta bedömning men att patientens berättelse väl beskriver en situation där man fastnat i en diagnos och sedan haft svårt att tänka om. Vidare rekommenderas han att göra en anmälan till patientförsäkringen. En kopia av

yttrandet skickades till anmälaren som sedan framfört att han är nöjd med svaret och att ärendet ska avslutas.

V1506-02914-57**Fick inte information om restnoterade hjälpmedel**

En man beställde hjälpmedel att ta med på en resa. Han fick två av de tre produkterna han beställde utan information om varför den sista produkten inte kom. Anmälaren framför synpunkter på bristande kommunikation och organisation.

Åtgärd: Yttrande inkom från företaget som levererar hjälpmedel. De har nu säkerställt att följesedlar alltid bifogas leveranserna och anmälarens problem ska då inte uppstå igen. De beklagade problemen som drabbat honom. Hans uttag under pågående förskrivning ska inte påverkas, dvs den restnoterade produkten ska räknas mannen tillgodo. 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.

V1506-02930-49**Ofullständig behandling**

Enligt anmälaren följde läkaren vid vårdcentralen inte upp remitteringen till specialist. Anmälaren ställde sig också undrande till att läkaren inte kunde hitta rätt medicinering. Anmälaren saknade också svar efter undersökningen med magnetkamera.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att läkaren som anmälaren tidigare haft kontakt med slutat, att anmälaren nu skulle få träffa ny läkare som avsåg att bland annat göra ny bedömning och initiera fortsatt utredning. Ärendet har föranlett vårdgivaren att se över rutiner och riktlinjer för att kunna ge en så säker och god vård som möjligt. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1506-02931-62**Avfärdad och illa bemött av läkare på vårdcentral**

En kvinna har synpunkter på bemötandet hon fick av en läkare på en vårdcentral, som hon vände sig till på grund av besvär efter en operation. Läkaren avfärdade kvinnans problem som psykologiska, då hon i journalen sett att kvinnan går hos en psykolog. Bemötandet var nonchalant och otrevligt och kvinnan anser att informationen i journalsystemet användes på ett felaktigt sätt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef, medicinskt ansvarig läkare samt den läkare patienten besökte. Läkaren bedömer inte att hon betett sig nonchalant eller otrevligt. Man beklagar att patienten känt sig illa bemött. Den medicinska utredningen anser man har varit adekvat. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1506-02937-64**Bristande undersökning och behandling**

En kvinna fick inte nödvändig undersökning och behandling på vårdcentralen, vilket ledde till behövs läggas in akut på sjukhus för behandling av blodförgiftning.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamheten, i vilket verksamhetschefen beskriver händelsegången och vilka provtagningar och behandlingar som utförts. Hon skriver att patienten sen flera år haft en fast husläkare och tät kontakt med sjuksköterskor och läkare på mottagningen. Patienten har många svåra och behandlingskrävande sjukdomar vilket gör att det kan vara svårt att bedöma vad som lett till den allvarliga blodförgiftningen. Verksamhetschefen beklagar att inte patienten fått ta del av svaret från många provtagningar som gjorts under första halvåret. Detta är inte förenligt med enhetens rutiner och man kommer att utreda händelsen i avvikelssystemet. Anmälaren har inte hörts av inom utsatt tid efter att ha fått ta del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1506-02951-57

Bristande behandling och omsorg

En kvinna kontaktar förvaltningen för sin avlidne fars räkning. Han hade hemsjukvård. Personalen fick bristfällig information om mannens hälsotillstånd från ansvarig sjuksköterska, hade inte med sig nödvändiga redskap för omläggningar och verksamhetschefen återkom inte till kvinnan då hon via brev, e-post och telefon försökte nå henne.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som bemötte kvinnans synpunkter och djupt beklagade att bemötandet och det medicinska omhändertagandet inte varit optimalt. Viss överrapportering från primärvården saknades vilket orsakade problem. Verksamhetschefens sjukdom gjorde att information föll bort, anmälan har registrerats i det interna avvikelssystemet för analys och åtgärd. Anmälaren önskar avsluta ärendet med skrivelse för kännedom till primärvården.

V1506-02963-57

Förlust av personliga tillhörigheter

En dotter kontaktar förvaltningen för sin mammas räkning. Mamman vistades på geriatrisk klinik. Kläder och pengar försvann och sändes inte med när mamman flyttades till annan vård.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och omvårdnadschef som djupt beklagade att både pengar och persedlar förkommit. Det har inte gått att fullständigt klarlägga hur detta kunde hända. Händelserna diskuterades på övergripande personalmöte för förtydligande av rutiner och diskussion i personalgruppen. De förkomna pengarna ersattes. 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.

V1506-02976-59

Synpunkter på vårdinnehåll och organisation

Anmälaren framför synpunkter och har frågor om väntetid till behandling, bristande bedömningar, delaktighet, planering, journalhantering, professionalitet och uppföljning. Hanteringen har inneburit stora sociala och ekonomiska konsekvenser för anmälaren som ifrågasätter om det ska ta sju år innan en behandling som fungerar kommer till stånd.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarige/överläkaren och enhetschefen som sammanfattar vårdkontakter och beskriver insatser som varit aktuella. Därefter besvaras anmälarens frågor när de är möjligt. Man beklagar att anmälaren inte känner att han fått den vård han önskat, likaså att det tagit alltför lång tid att få ut önskade journalhandlingar. Vidare förklarar man att vårdmottagningars skilda utbud beror på att det är olika vårdnivåer snarare än kvalitetsskillnader, samt att anmälarens uppfattning om vad som är adekvat vård inte är densamma som behandlarnas. Den vård som erbjudits har bedömts adekvat. Uppfattningarna går isär även när det gäller planering och uppföljning, då behandlarna tycker att vården har utformats i samverkan med anmälaren och att den följts upp och utvärderats. Man beklagar en påtalad felaktighet i journalen, och beskriver innebörden av befattningen behandlingsansvarig och att dessa är betrodda med kompetens att göra bedömningar. Vidare att den som journalför ansvarar både för anteckningar och för bedömningar som gjorts. Rörande vårdplan framförs att det är korrekt att det ska finnas, dock behöver den ej vara skriftlig. Slutligen beklagas att anmälaren inte anser att han fått adekvat vård, dock har han fått gängse behandling som en allmänpsykiatrisk mottagning kan tillhandahålla, och remittering till specialenheter har förekommit. Anmälaren har fortfarande kontakt med den senaste vilket man hoppas leder till en mer varaktig god hälsa. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är positiv till att verksamheten noggrant besvarat hans frågor, dock kvarstår vissa frågor och funderingar. Han framför en önskan om att bidra med konstruktiva förslag och överväger om han ska lämna dessa skriftligt eller via direkt kontakt med mottagningen. I samråd med anmälaren överenskommes om en tidpunkt då ärendet avslutas om han inte hört av sig. Därmed avslutas detta ärende.

V1506-02977-44

Ersättningskrav

En kvinna skriver då hon anser att hennes vårdcentral inte vidtagit adekvata åtgärder. Hon hade ont i benet och foten var domnad men inga fel kunde påvisas. Sår uppstod och hon gick upprepade gånger till vårdcentralen för omläggning av foten. Mottagningen hade då såret uppstod kontrollerat trycket i den svullna och missfärgade foten, vilket visade "ingen blodtillförsel", men hade inte skickat kvinnan till sjukhus. Efter att en sjuksköterska ifrågasatt de upprepade omläggningarna skickades hon till sjukhus där man upptäckte två proppar i benet. Operation genomfördes men komplikationer uppstod och en infektion konstaterades. Kvinnan har nu ständig värk och hennes vardag är starkt påverkad av smärtan.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Ärendet är anmält till patientförsäkringen LÖF som utreder ärendet. Ärendet vid förvaltningen avslutas enligt överenskommelse.

V1506-02984-59

Missnöje med kvarvarande ärr

En kvinna är missnöjd med det ärr som kvarstår efter en operation. Kvinnan framför att ärrret är långt och stort och hon uppfattar att det är slarvigt sytt. Ärrret känns och det spänner och är buligt. Kvinnan undrar om hon kan få detta åtgärdet.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från biträdande verksamhetschefen. Han beskriver att metoden som använts varit adekvat samt bedömer att sårets sytts som det bör. Vidare förklarar han att det inte är klarlagt varför vissa patienter drabbas av ärrbrock samt att man vanligen väntar ett år innan man kan bedöma om korrigerande operation är aktuellt. Slutligen rekommenderar han anmälaren att ta

upp problemet med sin nuvarande behandlande läkare, för ställningstagande till eventuell åtgärd. Anmälaren har inte återkommit i ärendet efter att yttrandet översändes. Ärendet avslutas.

V1506-02985-49
Oordning på vårdcentral

Anmälaren anser att det råder stor oordning på en vårdcentral, bland annat gör man sig skyldig till administrativa misstag när det gäller remisser och provsvar.

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

V1506-02993-49
Fördröjd behandling av cancer

Anmälaren besökte hudmottagning på grund av förändringar i hud på ryggen. Inte förrän en månad efter det första besöket togs prover. De påvisade cancersjukdom. Därefter dröjde det ytterligare tre månader innan patienten remitterades till sjukhus, en remittering som var nödvändig då patienten åt blodförtunnande medicin och patienten var i behov av operation. Sjukhuset har returnerat remissen med hänvisning till att hudmottagningen ska kunna åtgärda detta själva alternativt inkomma med kompletterande information.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren sett över omhändertagandet av tumorsjukdomar, ökat interna kontrollen av provsvar i syfte att behandling kan ske utan dröjsmål. Anmälaren har tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1506-03000-49
Bristande utredning

En kvinna drabbades av extrem trötthet och utmattning, trots flera försök att få hjälp dröjde det innan diagnos ställdes. Hon framför synpunkter på bristande utredning.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chefläkare och berörd legitimerad läkare framgick att läkaren hade uppfattat sin roll som att göra uppföljning av pågående medicineringen och att utredning av anmälares besvär pågick vid primärvården. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1506-03002-49
Bristande utredning

En kvinna hade under längre tid varit mycket nedsatt i sitt allmäntillstånd. Hon hade sökt behandling både vid primärvård och specialistvård. Det var i samband med att hon blev inskriven vid intensivvårdsavdelning vid akutsjukhus som det kunde konstateras att hon led av en endokrinologisk sjukdom. Hon uppskattade att läkaren vid akutsjukhuset kunde fastställa denna diagnos och hon önskade yttrande från akutsjukhuset som underlag i kontakten med andra vårdgivare och myndigheter.

Åtgärd: Förvaltningen inhämtade yttrande av berörd verksamhetschef och berörd överläkare som underlag i kontakten med andra vårdgivare och myndigheter. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1506-03008-63

Bristande utredning av hudbesvär

En kvinna remitterades för vidare utredning av hudbesvär till en specialistmottagning. Besked dröjde på grund av lång tid för analys av provsvar. Patienten hade under tiden sökt hjälp akut och fått besked om att hon har lymfom.

Åtgärd: Ett yttrande inhämtades från berörd vårdgivare. Av yttrandet framgår det att man tagit fasta på anmälares berättelse och informerat samtliga läkare om ärendet i utbildningssyfte. Vidare har man sett över sina rutiner vid omhändertagande av patienter med nydebuterad generell klåda och som inte tidigare har haft eksem då det kan vara andra sjukdomar än hudsjukdomar som orsakar besvären. Angående omhändertagandet av patienten skriver man följande. Analysen av tagna vävnadsprover tog den tid det alltid gör utan försening. Information om resultatet av vävnadsprovet skickades till anmälaren per brev med erbjudande om att boka ny tid om besvären ej lindrats. Patienten hade under tiden vänt sig någon annanstans. Vidare informeras om hur man hade gått vidare i utredningsprocessen av patientens hudbesvär om hon kontaktat mottagningen igen. En kopia av yttrandet skickades till anmälaren som inkom med ett genmäle. Anmälaren önskar att ärendet ska avslutas och genmälet bifogas avslutskrivelsen.

V1506-03027-57

Ortopeden ställde inte rätt diagnos

En kvinna remitterades från husläkare till ortoped med frågan om besvären kom från ett diskbräck. Ortopeden avvisade frågeställningen och menade att det var musklerna som smärtade. Senare visade magnetrontgenundersökning flera diskbräck i ryggen och kvinnan ska nu genomgå en operation. Hon är missnöjd med en långdragen smärtsam väntan.

Åtgärd: Yttrande inkom från den ortoped som undersökte kvinnan vid ett besök, men som vid detta tillfälle inte fann några som helst hållpunkter för misstanke om diskbräck. Han menade att dessa symtom kommit vid ett senare tillfälle. Anmälaren ska nu genomgå en operation för diskbräck och menade att undersökningen som ortopedén genomförde var alltför ytlig och snabb. Hon önskar avsluta ärendet.

V1506-03033-57

Benlängdsskillnad efter höftoperation

En kvinna har mycket stora besvär med en kvarstående benlängdsskillnad efter en höftoperation. Hon får ortopediska skor och inlägg, men inget fungerar. Hon har svårt att gå långa promenader, får ont i benen och ryggen. Anmälaren ifrågasätter varför inte benlängdsskillnaden går att åtgärda med en ny operation.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare och verksamhetschef som menade att den upplevda skillnaden i benlängd kan kompenseras med rehabilitering. Någon skillnad i benlängd finns inte vid röntgenundersökning. Anmälaren är besviken över att det inte går att åtgärda problemet med en operation, men önskar avsluta ärendet.

V1506-03035-34
Utredning/vårdgaranti

En man har synpunkter på att en son inte får påbörja en neuropsykiatrisk utredning. Sonen har fått besked om att utredningen skulle påbörjas efter 6 veckor men nu är anhörig besviken på att tiden bar går och att sonen får besked om att Vid ett telefonsamta med person vid psykiatrisk eTiden går och besked lämnas att utredning dröjer.

Åtgärd: Anhörig har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att fullmakt behövs då sonen är vuxen. Då anmälaren inte hörts av, trots påminnelse, avslutas ärendet.

V1506-03047-64
Remiss har ej skickats, problem med vårdansvar

En anmälare har synpunkter på att läkaren på en vårdcentral har skickat remisser till flera specialistmottagningar, men efter undersökningar fått tillbaka remisserna med oklara besked om vad symtomen beror på. Mottagningen ville i stället skicka en remiss till psykiatrin utan att ha pratat med mannen. Det har tidvis bedömts att patientens problematik kan vara stressberoende, men husläkaren har varit tveksam till att remittera vidare till stressmottagning med tanke på att kriterierna för en sådan remiss inte var uppfyllda. Anmälaren anser också att man borde gjort vissa provtagningar på patienten i utredningen. Anmälaren anser att ingen tar ansvar för pojkvännens vårdflöde.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamheten, i vilket verksamhetschefen skriver att hon efter anmälan har haft samtal med både anmälaren och patienten. Patienten har utretts hos ögon- och öronläkare, genomgått MR-undersökning av hjärnan och har kontakt med både sjukgymnast och psykiatrin. Remiss har nu skrivits till stressmottagningen, och verksamhetschefen beklagar att det tagit lång tid. Anmälaren ansåg, efter att ha tagit del av yttrandet, inte att hon fått svar på alla frågor. Verksamhetschefen har dock inte mera att tillägga, och patienten har numera bytt vårdcentral. Anmälaren informerades om att förvaltningen inte kommer längre i ärendet och att det därför avslutas.

V1506-03049-64
Tvångsvård utan att följa lagens mening

En kvinna vårdades under tvång på psykiatrisk avdelning. Från vårdens sida följde man inte lagstiftningens intention, att i möjlig mån samverka med patient och närstående.

Åtgärd: Förvaltningen har via chefläkaren inhämtat yttrande från verksamhetschefen. Av yttrandet framgår att man följt gällande lagstiftning. Vid risk för patientskada måste, säger verksamhetschefen, patientsäkerheten gå före integriteten. I genmäle till yttrandet har anmälaren framhållit att hon inte anser att vården tillräckligt har försökt samverka med patienten och hennes närstående. Anmälaren anser att verksamheten visar brister i sina kunskaper om lagtextens intentioner, men har också märkt att det i samband med detta ärende blivit en annan attityd från vårdpersonalen gentemot patienten. Förvaltningen avslutar, i samförstånd med anmälaren, ärendet. Anmälarens genmäle bifogas avslutsskrivelsen till vården.

V1506-03055-64

Komplikationer efter operation

En man fick svårigheter med synen efter operationerna för grumlad lins samt krokseende på sjukhuset. Han önskar veta vad som kan ha hänt, och hur det kommer sig att han inte längre kan läsa med det opererade ögat.

Åtgärd: Förvaltningen har, via sjukhusdirektören, inhämtat yttranden från sektionschefen samt från överläkaren på Retinakliniken. Av sektionschefens yttrande framgår att operationen mot grumlad lins utförts på goda grunder och komplikationsfritt. Patienten hade innan informerats om möjliga förväntade resultat, och svårigheten att läsa med det opererade ögat hänförs till andra fel i ögat, för vilket patienten remitterats till Retinakliniken. Överläkaren på Retinakliniken framhåller i sitt yttrande att även operationen mot krokseendet utfördes på goda grunder och komplikationsfritt, med ett resultat som tyvärr inte förbättrat symtomen men som förhindrat en möjlig försämring. I senare yttrande har överläkaren, på anmälares önskan, informerat om att den absoluta majoriteten (>90%) av patienterna får en förbättrad eller stabiliserad syn i motsats till den försämring som normalt sker vid utebliven operation. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandena, framfört att han inte är nöjd med svaren. Han måste numera använda förstoringsglas för att kunna läsa med det opererade ögat. Förvaltningen avslutar, efter samtal med anmälaren, ärendet och skriver anmälares svar till vården.

V1506-03057-64

Svårt att få ut journal - felaktigheter i journal.

En man bad att få en kopia av sin journal på vårdcentralen. Först tog det lång tid att få den, och när han väl fick den visade det sig att den innehöll stora felaktigheter. Han försökte sedan få tid hos verksamhetschefen för att rätta till felaktigheterna, men stötte på stora svårigheter i detta.

Åtgärd: Förvaltningen har haft en del telefonkontakter med anmälaren samt ringt verksamhetschefen, vars sekreterare lovat att se till att anmälaren får en tid hos verksamhetschefen. Efter några veckor har allt löst sig på bästa sätt enligt anmälaren. Han har besökt verksamhetschefen och fått behövliga rättelser i journalen. Anmälaren är nöjd med förvaltningens insatser. Ärendet avslutas.

V1506-03060-62

Lång väntan på besökstid

En man har remitterats av en läkare för undersökning på ett fysiologlaboratorium. Han har fått besked att han ska få komma i oktober, sex månader efter att remissen skrevs, och har synpunkter på den långa väntetiden.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen, som skriver att man för närvarande har mycket långa väntetider, men att man på kallelsen informerar alla patienter om att man kan vända sig till Vårdgarantikansliet om väntetiden överstiger vårdgarantin. Anmälaren har därefter inkommit med ett genmäle, då han inte fått svar på sina frågor om kötidens längd och relevans och framför att vårdgarantin inte gäller för undersökningar. Verksamhetschefen har därefter svarat att de inte kan påverka köbildningen, då man fått avslag från Stockholms läns landsting på sin förfrågan om att utöka verksamheten. Anmälaren har meddelat att han inte är nöjd

med svaret och att man inte besvarat hans frågor. Han väljer dock att avsluta ärendet.

V1506-03074-59**Synpunkter på bemötande och provsvarshantering**

Anmälaren framför att läkaren hanterade situationen vid en undersökning på ett stressande sätt. Akuta prover ordinerades och svar skulle ges någon timme efter det. Kvinnan som blev oroad behövde sedan ägna fyra dagar åt att få svar eller kontakt överhuvud taget. Kvinnan anser det nonchalant mot henne och undrar vad som kunde hänt om svaret hade visat något allvarligt tillstånd.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från gynekologen som beklagar att anmälaren känner sig besviken och oprofessionellt bemött. Dock kom anmälaren efter mottagningstid och hänvisade till bokning via vårdguiden, trots att inga bokningsbara tider finns vid den tidpunkten och någon annan bokning avseende henne fanns inte heller. Gynekologen tog emot henne i alla fall och hon fick remisser för provtagning vid två tillfällen på grund av att laboratoriet hade stängt. Vidare överenskoms att om mottagningen skulle återkomma med svar så snart det inkommit. Svaret kom inte förrän efter helgen och anmälaren erbjöds att återkomma på en tid som passade, då ytterligare utredning bedömdes behövas. Anmälaren tackade nej och återkom sedan inte. Anmälaren har inte framfört något ytterligare sedan yttrandet översänts. Ärendet avslutas.

V1506-03088-42**Lång väntan på läkarbesök, utan mediciner**

En man med flera ledsjukdomar vårdas och medicineras av husläkaren. I samband med receptförnyelse måste mannen undersökas av läkaren men det är alltid svårt att få en läkartid varför han blir utan medicinering en tid.

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

V1506-03100-57**Komplikationer efter operation**

En kvinna har i flera år haft svåra komplikationer efter operation i båda fötterna. Operationen genomfördes i specialistvård. Hon undrar ifall operationen gått rätt till.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som läst journaldokumentationen från besöken eftersom patientansvarig ortoped inte arbetar kvar på mottagningen. Hon beklagade att anmälaren har besvär och att anmälaren inte varit nöjd med bemötande från personal på mottagningen. Anmälaren önskar hjälp med remittering till annan ortoped för ny medicinskt bedömning vilket noteras i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1506-03123-64**Illa bemött, felaktigt bedömd**

En man blev illa bemött och felaktigt bedömd då han kom till Sverige och sökte hjälp på vårdcentral. Han och hans närstående hade beställt ambulans från flygplatsen till akutsjukhuset, men sköterskan avbeställde ambulansen och sa att de

fick ta sig till sjukhus på annat sätt, att man inte ska slösa med skattemedel. Väl framme på sjukhuset opererades mannen omedelbart.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamhetschefen, i vilket hon beklagar patientens upplevelser, och hon understryker att verksamheten inte gör skillnad på några patienter. Hon ber om ursäkt för den negativa upplevelsen och tar till sig kritiken för att på bästa sätt möta patienterna i framtiden. I det aktuella fallet hade akutsköterskan försökt förklara för patienten att han absolut behövde uppsöka sjukhus, men att det skulle ta längre tid med ambulans än att ta sig den korta vägen till sjukhuset på egen hand. Detta eftersom patientens tillstånd bedömdes som stabilt och utan behov av akuta sjukvårdsinsatser. Anmälaren har, efter att ha fått ta del av yttrandet, inte hörts av inom utsatt tid varför förvaltningen nu avslutar ärendet.

V1506-03127-59

Synpunkter på bemötande av anhörig

Anmälaren beskriver att en barnmorska förefaller irriterad och stressad redan från början och att detta sedan tar sig uttryck i en oönskad attityd mot anhörig. Anmälaren framför att de finner beteendet olämpligt samt att de som deltog mådde dåligt av det även efteråt. Anmälaren tillägger att kontakterna med andra enheter i sammanhanget fungerat väl.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från tf. vårdchef som framför att kliniken ständigt arbetar med ledorden ansvar, medmänsklighet och helhetssyn. Detta innebär att bemöta patienter och varandra med omtanke och respekt samt utgå ifrån varje patients unika behov. Hon konstaterar att ledorden inte följts i detta fall vilket är oacceptabelt. Slutligen beklagar hon att anmälarna inte fått ett gott bemötande och framför att hon kommer att ta upp det med berörda samt i hela personalgruppen. Anmälarna har tagit del av yttrandet, men därefter inte framfört något ytterligare. Ärendet avslutas.

V1506-03132-57

Komplikationer efter ryggoperation

En kvinna remitterades för ryggoperation i specialistvård i Stockholm från annat län. Efter operationen fick inte kvinnan någon lättnad utan domningar och smärta kvarstod och accentuerades. Slutligen genomgick kvinnan ett flertal undersökningar som visade att skruvar lossat och en ny ryggoperation fick genomföras. Kvinnan är missnöjd med den bristfälliga operationen.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare som beklagade de komplikationer uppstått, men förklarade att symtomen inte varit så tydliga och komplicerats av andra sjukdomar kvinnan har. Anmälaren är inte nöjd med svaret utan önskar att ärendet överförs till annan myndighet. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1506-03133-49

Remitterades inte till öppenvård

Efter vårdtid inom psykiatrisk slutenvård remitterades anmälaren inte till öppenvård.

Åtgärd: Förvaltningen har sökt anmälaren men anmälaren har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1506-03138-30
Olämpligt agerande av läkare

I en anmälan beskrivs att en läkare inom psykiatrin uttalar sig opassande i socialamedier, vilket gör att hans tillit som läkare inte upprätthålls. Trots att läkaren har fått synpunkter på detta slutar han inte med sitt beteende.

Åtgärd: Yttrande inhämtas från aktuell vårdgivare, i vilket det framgår att läkarens chef och chefläkaren har informerats om anmälan. Läkarens chef har tagit upp händelsen med läkaren som har uttryckt att han i efterhand har insett att hans publicering kunde uppfattas negativ och stötande. Han har tagit åt sig av kritiken och kommer vara försiktigare i sin publicering i framtiden. Arbetsgivaren anser att det har varit fel att publicera bilder från verksamhetens lokaler och har påtalat detta. Läkarens profiltext har efter påtalande från arbetsgivaren korrigerats så att det blir tydligt att han uttalar sig som privatperson. För stöd till medarbetare i allmänhet begagnades tillfället för att se över tillgängliga rådgivande dokument. Anmälarna tackas för påpasslig uppmärksamhet och lämnad information. Ärendet avslutas.

V1506-03142-49
Lång väntetid till läkarbesök

Anmälaren ansåg att hon hade behov av läkartid vid vårdcentralen. Vårdcentralen kunde erbjuda läkartid först efter en månad. Anmälaren vände sig då till annan vårdcentral, fick läkartid samma dag, undersökningen visade på behov av behandling. Hon är kritisk mot den bristande tillgängligheten och ett sämre bemötande vid den vårdcentral som hon först hade kontakt med.

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

V1506-03148-64
Felbehandlad och illa bemött

En kvinna fick omopereras efter att man satt in en defekt skruv samt skruvat in andra skruvar på felaktigt sätt. Detta ledde till längre vårdtid på sjukhuset. En vårdtid under vilken kvinnan tidvis bemöttes illa, och där rutinerna inte fungerade tillfredsställande på avdelningen.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten i vilket den behandlande kirurgen beskriver hur operationen gått till och att tre skruvar som användes visade sig vara defekta. Detta upptäcktes vid postoperativ röntgen. Man rättade till felet och satte in nya skruvar vid förnyad operation, samt skickade skruvarna med reklamation till tillverkaren. Patientens övervikt var en komplicerande faktor i operationerna, som trots detta förlöpte väl. Av yttrandet framgår också att personalen gjort sig mån att bemöta patienten på bästa sätt, men man beklagar om inte patienten upplevt det på detta vis. Sektionsledaren och verksamhetschefen talar om att man under hösten kommer att utveckla bemötandet, bland annat genom att ta in externa föreläsare. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, framfört till förvaltningen att hon velat få bättre information om riskbilden i samband med ingreppet och att hon utgår ifrån att de defekta skruvarna anmälts i vederbörlig ordning. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren, som önskar att hennes synpunkter framförs till verksamheten i avslutningsbrevet.

V1506-03161-62**Nervskada och förlamad fot efter operation**

En kvinna som genomgått en höftledsoperation har synpunkter på att en nerv klämdes vid operationen, vilket lett till att hennes fot förlamats och att hon har ont, är svullen och har svårt att röra benet. Hon har inte undersökts ordentligt efter det inträffade och har inte kunnat nå en läkare för att få hjälp och rådgivning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från patientsäkerhetsansvarig läkare vid sjukhuskliniken, som beklagar den nervskada som uppstått vid ingreppet. Han skriver att detta är en välkänd komplikation som tyvärr drabbar enstaka patienter och uppmanar patienten att anmäla vårdskadan till patientförsäkringen. Anmälaren har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1506-03168-62**Krävs på 20 000 kr för ögonoperation**

En kvinna hör av sig angående en vän som genomgått en starroperation på en specialistmottagning efter att ha blivit remitterad från en optiker. I samband med operationen satte man in en speciell lins för förbättrad syn. Hon fick sedan en räkning på 20 000 kronor för operationen. Kvinnan hade dock inte informerats om att den speciella linsen skulle kosta extra. Då kvinnans frikort gällt vid hennes tidigare besök och mottagningen har avtal med landstinget för starrooperationer, tog kvinnan för givet att operationen skulle ske enligt landstingsavgift.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från en optiker vid mottagningen samt verksamhetschefen. Optikern skriver att patienten fått information om alla förutsättningar inför operationen och att patienter alltid informeras om de olika prisnivåerna för de linser som finns. Verksamhetschefen skriver dock att gängse regler inte har följts i detta fall och meddelar att patienten inte kommer att behöva betala fakturan för operationen. Anmälaren har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1506-03180-58**Fick inte komma till vårdcentral för att ta stygn**

En man som inte bor i länet blev nekad besökstid på vårdcentralen för att ta bort stygn efter en handoperation med hänvisning till att han inte var listad på vårdcentralen. Mannen studerar i länet, men är inte folkbokförd här.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på vårdcentralen. Av yttrandet framgår att vårdcentralen är fullistade samt att de även har patienter som står i kö. De tar emot patienter från kön, olistade patienter samt patienter med livshotande tillstånd. Tyvärr måste de hänvisa andra patientkategorier till andra vårdgivare samt till andra vårdcentraler i närheten. 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.

V1506-03182-58**Nekad tid för att ta bort stygn på vårdcentral**

En man som studerar i länet, men inte är folkbokförd här nekades besökstid på vårdcentralen för att ta bort stygn. Han blev hänvisad till att lista sig på vårdcentralen vilket han inte ville.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på vårdcentralen som beklagar och ber om ursäkt för personalens agerande. Av yttrandet framgår att verksamhetschefen anser att detta borde kunnat lösas på ett enkelt och snabbt sätt oavsett om patienten var listad eller ej. De kunde även listat patienten på vårdcentralen vid besöket då han hade en adress på orten. 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.

V1506-03184-58**Nekad att ta bort stygn på vårdcentral**

En man blev nekad besökstid på vårdcentral för att ta bort stygn efter en enkel handoperation. Mannen som inte bor i länet ville inte lista sig på vårdcentralen.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig på vårdcentralen. Av yttrandet framgår att det inte finns någon information om kontakt med patienten på vårdcentralen. 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.

V1506-03185-58**Fick inte besökstid för att ta bort stygn**

En man blev nekad att komma till sjuksköterska i primärvården för att ta bort stygn efter en enkel handoperation. Mannen bor i annat län, men studerar här.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen som beklagar det som hänt och tar med sig anmälarens synpunkter framöver i sitt förbättringsarbete. Av yttrandet framgår att verksamhetschefen har talat med sina medarbetare och kommit fram till att det brustit i kunskap om den nya patientlagen. Personalen är nu informerad att vårdcentralens ansvar. 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.

V1506-03186-58**Nekad besökstid i primärvård**

En man nekades besökstid för att ta bort stygn med hänvisning till att han inte bodde i länet och måste lista sig på vårdcentralen.

Åtgärd: Svar har inkommit från medicinskt ansvarig läkare på vårdcentralen. Av yttrandet framgår att personalen inte kan erinra sig samtalet. Rutinen avseende patienter som är listade i annat landsting är att hänvisa patienter som inte är akut sjuka till att söka vård på vårdcentral utifrån vistelseadress. Detta är en lokal överenskommelse med områdesindelning för de 14 vårdcentraler som finns i området. En annan vårdcentral borde ha givit patienten en tid för borttagning av stygnen. 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.

V1506-03187-58**Nekad besökstid för att ta bort stygn**

En man studerade i länet, men bodde på annan ort. Efter en enklare operation i handen nekades han besökstid på vårdcentralen för att ta bort stygn.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på mottagningen som beklagar händelsen särskilt som vårdcentralen är väl bemannad och haft lediga tider. Av yttrandet framgår att personalen inte har något minne av detta ärende. Verksamhetschefen har även kontrollerat om personal öppnat journalen men detta har inte varit fallet. 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.

V1506-03188-58**Blev nekad besökstid på vårdcentral**

En man som bor utanför länet men studerar här nekades tid för borttagning av stygn på handen när han kontaktade vårdcentralen.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på vårdcentralen. Av yttrandet framgår att vårdcentralen har rutiner som ger även olistade patienter möjlighet att boka tider till mottagningssköterskan. Verksamhetschefen har, med anledning av ärendet, undersökt följsamheten till rutinen och det visar sig att medarbetarna inte upplever något hinder för att följa rutinen. 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.

V1506-03199-57**Kvinna blev nekad besökstid på vårdcentral**

En kvinna kontaktade vårdcentralen för att boka tid åt sin mamma, inga tider fanns att få förutom akuta. När kvinnan någon stund senare skulle boka tid åt sin pappa talade hon med en annan person och då fanns flera tider att boka. Kvinnan undrar hur detta kom sig.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade det som hänt anmälaren. Då inget av samtalen dokumenterades har det varit svårt att följa händelseförloppet. 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.

V1506-03206-57**Hörselskadad kvinna fick ingen tid på vårdcentral**

En hörselskadad kvinna har svårt att uppfatta samtal i telefonen och önskar boka tid vid besök på vårdcentralen. Detta är inte möjligt, kvinnan får gå hem med information om att ringa. På detta sätt blir det väldigt svårt för henne att boka besökstider.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade kvinnans upplevelse. Att boka tid vid personligt besök är naturligtvis möjligt, receptionspersonalen har inte varit medveten om eller följt befintliga rutiner. En

genomgång med personalgruppen kommer att ske och all personal ska få muntlig information enskilt. 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.

V1506-03211-59

Bristfällig hantering av remissvar

En kvinna remitterades till specialistmottagning på akutsjukhuset men remissen avslogs. Detta fick inte kvinnan någon information om. Kvinnan efterlyser också uppföljning av behandling. Hon försökte få tag i sin husläkare, när detta inte gick bad hon verksamhetschefen ringa upp vilket inte gjordes.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som gått igenom ärendet med berörda. Hon förklarar rutinen, som innebär att ansvaret för att boka tider för uppföljning ligger hos patienten. Rörande rutinen för remisser gäller att systematsikt bevaka skickade remisser samt att man gjort fel i detta fall. Man har därför gått igenom rutinen gemensamt. Hon beklagar det som hänt anmälaren. Slutligen anges att hon har som regel att ringa upp patienter som önskar kontakt och att hon lämnar meddelande om hon inte får svar. Vad som hänt i detta fall kan inte klargöras, dock beklagar hon om hon missat att ringa. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framför att hon önskat att mottagningen tagit mer ansvar för hanteringen i hennes fall. Hon uppfattar inte att man i svaret tagit hänsyn till hennes (patientens) upplevelse. Ärendet avslutas.

V1506-03236-62

Svårt att komma i kontakt med sjukhusklinik

En cancersjuk kvinna har synpunkter på att det är mycket svårt att komma i kontakt med en sjukhusklinik.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från chefsjuksköterska vid kliniken, som skriver att personalbrist och hög arbetsbelastning under året har lett till minskad tillgänglighet via telefon. Personalbristen är nu åtgärdad och för att komma till rätta med bristerna i telefontillgängligheten har man infört en kontaktsjukskötersketelefon för patienter med cancerdiagnos. Kliniken är nu även tillgänglig via Mina Vårdkontakter. Anmälaren har därefter inkommit med synpunkter med anledning av yttrandet, där hon bland annat framhåller vikten av att patienterna informeras om de nya kontaktvägarna. Synpunkterna förmedlas till kliniken. Ärendet avslutas.

V1506-03245-55

Felbehandlad vid besvär med hosta

En äldre kvinna sökte för hosta på sin vårdcentral och fick inte rätt diagnos vilket resulterade i flera läkarbesök under flera månader. När kvinnan sökte vård på ett akutsjukhus ställdes rätt diagnos och då hade kvinnan haft besvär i många månader.

Åtgärd: Under utredning framkommer att ärendet utretts både hos Socialstyrelsen och Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Kvinnan meddelas att ärendet inte kommer att utredas parallellt vid patientnämndens förvaltning. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1506-03249-58**Ingen undersökning och missad diagnos**

En kvinna har synpunkter på att en vårdcentral inte undersökte henne trots att hon berättade om sin problematik. Senare visade det sig att vårdcentralen hade missat en cancerdiagnos. Anmälaren undrar om vården borde göra en anmälan enligt lex Maria.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen samt från behandlande läkare på mottagningen. Av yttrandet från verksamhetschefen framgår att patienten, vid sina besök på vårdcentralen, haft infektionssymtom där man misstänkt bakteriell orsak och ordinerat antibiotikabehandling. Verksamhetschefen anser inte att det finns grund för en lex Maria anmälan. Av yttrandet från den första behandlande läkaren framgår att patienten sökte vård på grund av bihålebesvär och feber. Det framkom att hon två veckor tidigare ordinerats behandling med antibiotika via en närankut. Efter undersökning och provtagning gjordes bedömningen att patientens tillstånd orsakats av terapivikt eller återinsjuknande. Ny antibiotikakur ordinerades och en telefonuppföljning gjordes några dagar senare. Patienten mådde då bättre. Läkaren anser inte att det fanns indikation för ytterligare utredning vid patientens besök på vårdcentralen. Han beklagar att patienten drabbats av en allvarlig sjukdom. Av yttrandet från den andra behandlande läkaren framgår att patienten sökte vård igen på vårdcentralen efter ytterligare två veckor. Läkaren misstänkte någon typ av annan infektion och kontaktade en öron-, näs- och halsspecialist på ett sjukhus och remitterade patienten dit. Patienten åkte direkt till sjukhuset för fortsatta kontroller och utredning. Läkaren menar att med facit i hand borde han kanske tagit fler prover. Han kommer att ta upp fallet med verksamhetschefen för att diskutera rutinändringar så att detta inte händer igen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon accepterat svaret. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1506-03250-62**Anklagad för stöld**

En kvinna var på ett läkarbesök och när hon lämnat mottagningen fick hon ett telefonsamtal från berörd doktor som anklagade kvinnan för att ha stulit hennes surfplatta. Läkaren meddelade sedan att hon hittat surfplattan och bad kvinnan om ursäkt.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från läkaren, som skriver att hon olyckligtvis kontaktade patienten när hennes surfplatta saknades. Hon skriver att en sköterska kom in under samtalets gång och meddelade att plattan var återfunnen. Läkaren har förståelse för att patienten kände obehag av att ens blev tillfrågad, då det lätt kan uppfattas som en anklagelse. Hon beklagar att missförstånd uppstod vid samtalet. Anmälaren har därefter meddelat att hon är mycket missnöjd med svaret och vidhåller att hon blivit anklagad för stöld och att läkaren sagt att hon sett henne ta plattan. Anmälarens skriftliga synpunkter skickas till läkaren. Ärendet avslutas.

V1506-03251-64**Vägras att spärra journal**

En man fick inte spärra sin journal på vårdcentralen. Chefläkaren ifrågasatte spärrandet, och det tog lång tid innan spärren lades.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från chefläkaren, i vilket hon framhåller att rutinen i verksamheten vid önskan om spärr av såväl journal som

läkemedelslista och varningstext är som så att chefläkaren ringer till patienten och informerar om vilka konsekvenser som finns med förfarandet. I detta fall blev det så olyckligt att önskemålet om spärr skickades från enheten till den chefläkaren som var på semester, och sen tog det tid innan brevet kom fram till henne. Efter det ringde hon patienten, och efter det samtalet lades spärren in enligt önskemål från patienten. Anmälaren ansåg efter att ha tagit del av yttrandet att chefläkaren givit en helt annan bild av hur det förhöll sig än den bilden han fått från vårdenheten. Förvaltningen skickar, enligt önskemål från anmälaren, handlingarna till Inspektionen för vård och omsorg för ställningstagande till vidare utredning. Förvaltningen avslutar ärendet, och bifogar anmälares genmäle i avslutsbrevet till vården.

V1506-03253-59

Synpunkter på resultat och uppföljning

En man genomgick operation. Mannen har frågor om resultatet av operationen samt om rehabiliteringen och uppföljningen som avslutades trots att han inte är förbättrad. Före operationen arbetade mannen, vilket inte är möjligt nu. Mannen är rådvill om hur han ska få hjälp med sin smärta och sina besvär och framför vill han arbeta.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från överläkaren. Han beskriver och förklarar operationen och rehabiliteringsinsatser som gjordes och att en diskussion om utredning för ny operation ägde rum. Anmälaren valde dock att avvakta med det till förmån för rehabilitering. Sammantaget framför överläkaren att man inte kunde erbjuda så mycket mer än vad man gjort. Slutligen framför han att det naturligtvis är tråkigt att anmälaren inte är förbättrad men att det är känt att ryggkirurgiska ingrepp inte alltid leder till förbättring. Anmälaren framför avslutningsvis att han förstås är besviken över att hans besvär inte förbättrats och att hans uppfattning är att mottagningen avslutade kontakten, inte han själv vilket nämns i yttrandet. Ärendet avslutas.

V1506-03259-55

Dåligt bemötande

En kvinna som hade missuppfattat besökstiden vid en specialistmottagning vid ett sjukhus blev dåligt bemött av en sjuksköterska som hävdade att kvinnan var klantig som missade besökstiden samt att hon inte skulle kunna få en ny tid vid mottagningen. Sjuksköterskan var otrevlig och barsk i sitt beteende.

Åtgärd: I yttranden som inkommit ber verksamhetschefen och berörd sjuksköterska om ursäkt och beklagar det inträffade då det inte finns någon anledning att bemöta en patient på det sätt som beskrivits i anmälan. Då anmälaren inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandena avslutas ärendet.

V1506-03270-49

Saknar svar på prover, fel i remitteringen

Anmälaren riktade kritik mot specialistläkare som remitterade honom till mottagningar som inte enligt avtal kunde genomföra efterfrågade undersökningar. Läkaren var också sen med att upprätta remisser varför processen tog extra lång tid.

Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagade berörd läkare att processen dragit ut på tiden och sin okunskap om vilka mottagningar som kunde genomföra undersökningarna och han skrev att det skulle ske genomgång av rutinerna för att förhindra misstag av liknande slag. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1506-03271-64 **Bemöts underligt**

En kvinnas son undersöktes på ett mycket ingående och för sonen kränkande sätt i samband med besök rörande allergiska problem.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamheten, i vilket den behandlande läkaren förklarade sin noggranna undersökning med att patienten hade en diagnos som motiverade detta. Verksamhetschefen beklagar patientens upplevelse av undersökningen. Han förklarar att den behandlande läkaren med bakgrund som barnläkare på barnsjukhus har för vana att göra en betydligt grundligare undersökning än vad som annars görs på en vårdcentral - framförallt när man söker på en dropp-in tid. Verksamhetschefen talar om att man tar upp ärendet på arbetsplatsträff, diskuterar vad som hänt och varför det har hänt. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet från verksamheten, uttryckt att hon tycker att verksamhetschefen och den behandlande läkaren lämnar olika förklaringar till den noggranna undersökningen, och det är svårt att förklara för sonen vad som hänt. Förvaltningen avslutar ärendet i samråd med anmälaren.

V1506-03274-55 **Spiral på villovägar**

En kvinna framförde synpunkter på bristande undersökning när hon misstänkte att hennes spiral låg i buken och inte i livmodern. Den läkare hon träffade försäkrade henne om att den trillat ut. När kvinnan blev orolig erbjöd sig läkaren att remittera kvinnan till en röntgenundersökning. Undersökningen visade att spiralen hamnat i buken.

Åtgärd: I yttrandet beklagar berörd läkare att kvinnan upplevt att informationen varit bristfällig. Läkaren som genomfört ultraljud hade inte kunnat se någon spiral. När det konstaterades att spiralen fanns i buken fick kvinnan ett återbesök hos läkaren som ordnade med ytterligare en remiss till ett akutsjukhus för en titthälsundersökning. Kvinnan har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1506-03275-62 **Bristande provsvarshantering, felaktig information**

En kvinna tog prover vid en gynekologisk specialistmottagning. Ett återbesök bokades in för att hon skulle få svar på proverna. På morgonen samma dag som besöket var inplanerat ringde man från mottagningen och meddelade att läkaren blivit sjuk och att besöket måste ombokas. Kvinnan frågade då om det var nödvändigt för henne att komma dit och om hon inte kunde få besked om provsvaren via telefon i stället. Hon fick då beskedet att det inte gick, eftersom läkaren hade något hon ville diskutera med kvinnan. Kvinnan blev orolig över att proverna skulle visa något avvikande. När hon sedan besökte läkaren fick hon beskedet att allt såg bra ut och att det inte var något fel. Kvinnan är besviken att

hon behövde komma på ett besök och betala 350 kronor för detta samt att hon oroats i onödan av den information hon fick från mottagningen.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid mottagningen, som beklagar att patienten anser att hon förlorat tid och pengar för att få svar på sina prover. Det är dock ingen annan anställd på mottagningen än läkaren som ska ha tillgång till journalen och som ska kunna lämna provsvar. Av patientsäkerhetsskäl meddelas provsvaren, oavsett om de är utan anmärkning eller inte, vid ett besök, så att svaret inte ska hamna hos annan person än patienten. Anmälaren har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1506-03288-55 **Tillgängligheten till vårdcentral**

En anmälare har synpunkter på tillgängligheten till sin vårdcentral och har försökt få kontakt i två dagar utan resultat.

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

V1506-03289-62 **Fick ingen hjälp på vårdcentral**

En person har synpunkter på en läkare på en vårdcentral, som inte tog patientens problem på allvar och inte gav någon hjälp för de hudproblem patienten sökte för. Patienten kände sig illa bemött och fick ingen remiss till hudspecialist.

Åtgärd: Då anmälaren inte lämnat några kontaktuppgifter och därför inte gått att nå avslutas ärendet.

V1506-03290-57 **Får inte blöjor utskrivna av sjuksköterska**

En man har stora svårigheter att få blöjor utskrivna till sin funktionshindrade son. Sjuksköterskan fördröjer hanteringen och när mannen blev arg på den långsamma hanteringen vid ett besök på vårdcentralen kontaktade kvinnan vakter.

Åtgärd: Anmälaren har fått blanketter och information i telefon och över e-posten. Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1506-03296-55 **Missnöjd med resultat efter operation**

En man framför att han genomgått en näsoperation fyra gånger utan att bli fri från besvären som han har. Vid ett tillfälle sökte mannen vård hos en annan läkare på grund av att han inte blev hjälpt hos den första läkaren. Han var då inte längre välkommen tillbaka till läkaren som opererat honom.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare som beklagar att patienten upplevt att han inte känt sig välkommen tillbaka och framför att patienten själv valt att söka sig till annan vårdgivare. Berörd läkare framför också att han inte anser att patienten bör genomgå ytterligare en operation eftersom det finns en risk för försämring. Mannen har tagit del av yttrandet och återkommit till förvaltningen. Han

framför att han har kontakt med en annan vårdgivare. Enligt överenskommelse avslutas ärendet.

V1506-03300-34**Valfrihet**

En kvinna har försökt att byta mottagning inom en psykiatrisk klinik utan att lyckas. Hon vill inte gå till den mottagning som hon hänvisats till.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande valfrihetsregler vid psykiatrisk vård enligt vårdguiden 1177. Då kvinnan trots påminnelser inte avhört, avslutas ärendet i befintligt skick.

V1506-03303-63**Otillfredsställande vårdupplevelse**

En man var missnöjd med bemötande och behandling han fick under ett vårdtillfälle.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då skriftlig anmälan inte inkommit. Anmälaren har informerats per e-post om patientnämndens förvaltnings verksamhet, anmälningsprocessen och fått anmälningsblanketter.

V1506-03304-57**Bristfälligt omhändertagande**

En mamma kontaktar förvaltningen för sin vuxna dotters räkning. Hon har troligtvis en reumatisk sjukdom, men får bristande hjälp av både primärvården och specialistvården. Mamman undrar hur dottern ska kunna få en fungerande kontakt med en reumatolog som är intresserad och empatisk.

Åtgärd: Då anmälaren trots uppmaning via e-post inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1506-03310-44**Lång väntan på vård**

En kvinna skriver och har synpunkter på att hon får vänta för länge på undersökning i en ansträngd hälsosituation. Kvinnan skulle få vänta en månad på en magnetkameraundersökning. Efter läkarkontakt tidigarelades tiden. På grund av smärta medicinerades hon med små mängder läkemedel som hon fick hämta på vårdcentralen för varje tillfälle.

Åtgärd: Anmälaren återkom inte trots flera uppmaningar om kontakt, per telefon och e-post. Ärendet avslutades därför i befintligt skick.

V1506-03313-55**För kort tid hos specialist**

En kvinna som besökte en specialist är missnöjd över att hon endast fick träffa läkaren i 10 minuter och anser att hon borde fått mer tid. Hon har också synpunkter på att hon fick vänta länge innan hon fick träffa läkaren. Efter besöket skulle läkaren

skicka en remiss till ett akutsjukhus men när kvinnan tog kontakt med sjukhuset hade inte någon remiss kommit fram.

Åtgärd: Berörd läkare svarar i sitt yttrande att det är mycket beklagligt att patienter ibland får vänta och att verksamheten kontinuerligt arbetar för att förbättra tillgängligheten. Dock gjordes bedömningen att patientens tillstånd inte var så komplicerad att mer tid för besök behövdes. Kvinnan har inte hörts av efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1506-03327-44

Trycksår på grund av brister i omvårdnad

En handikappad man som kom till en akutmottagning i ambulans fick vänta länge innan han fick hjälp att vända på sig vilket resulterade i trycksår. Mannen kallade på hjälp men fick till svar att det inte fanns tid. Han har nu haft besvär med trycksår i flera månader.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef. Av yttrandet framkom att det i journalanteckningarna fanns angivet att patienten sagt att han hade svårighet med att ligga på britsar. De flesta av akutmottagningens britsar var försedda med specialmadrasser som antingen är tryckutjämnande eller tryckavlastande. Under hösten skulle mottagningen starta en omvårdnadsgrupp för granskning av befintliga rutiner och där skulle förebyggande trycksårsarbete ingå för implementering i personalgruppen. I telefonsamtal sade anmälaren att han accepterade yttrandet och därmed avslutade han ärendet.

V1506-03335-34

Utredning

En man som haft kontakt med en psykiatrisk mottagning och har en svår impuls kontroll har vid flera tillfällen bett sin läkare om att få en neuropsykiatrisk utredning. När han har skickat e-post och frågat om hur lång väntetiden är har han fått svar att det kan ta 1-2 år innan en utredning kan påbörjas. Mannen har gjort allt för att söka hjälp. Dialogen med läkaren på mottagningen har varit mycket dålig.

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

V1506-03336-57

Närmanden från vårdare i psykiatri

En kvinna menar att en vårdare på psykiatrisk slutenvårdsavdelning bemöter henne på ett otrevligt sätt.

Åtgärd: Yttrande inkom från chefsöverläkare som tagit kontakt med kvinnan för ett möte och startat en internutredning på kliniken då hon ser mycket allvarligt på händelsen. 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.

V1506-03341-64**Oupptäckt cancerdiagnos på vårdcentral**

En man har synpunkter på att hans cancer inte upptäcktes vid en vårdcentral, dit han vänt sig med bland annat smärtor i bröstkorgen. Mannen fick i stället andra diagnoser. Efter att ha bytt vårdcentral och blivit remitterad till ett sjukhus, fick mannen cancer konstaterad. Cancern hade spritt sig och mannen har nu begränsad tid kvar att leva.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamheten, i vilket verksamhetschefen och den medicinskt ansvarige läkaren framhåller att handläggningen i ett av läkarbesöken inte var tillfredsställande, man borde ha inkluderat en lungröntgen i undersökningen av patienten. Man har tagit upp fallet för diskussion bland läkarna i syfte att dra lärdom av händelsen, och beklagar djupt att inte patienten fått den hjälp han behövde och förväntade sig. Anmälaren har, efter att han fått ta del av yttrandet, uttryckt att han är nöjd med svaret, och förvaltningen avslutar därmed ärendet.

V1506-03346-57**Frågor om vård**

En kvinna kontaktar förvaltningen för sin väns räkning. Han har haft vissa psykiska besvär, men nu är kvinnan mest orolig för vännens fysiska hälsotillstånd och hon undrar hur han bäst ska göra för att få medicinsk hjälp.

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

V1506-03365-63**Lång väntan**

En kvinna framförde synpunkter på lång väntan på hjälp på akutmottagningen trots remiss från vårdcentralen.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte hörts av trots kontaktuppmaningar.

V1506-03396-64**Valfrihet inom psykiatrin**

En anmälare tar kontakt för en man som vårdas inom den rättspsykiatriska öppenvården. Anmälaren framför att mannen har nekats att tillämpa valfriheten.

Åtgärd: Förvaltningen har informerat anmälaren om regelsystemet, och att det i detta fall inte skett något regelbrott. Förvaltningen avslutar ärendet utan vidare utredning.

V1506-03399-49**Otrevligt bemötande**

Anmälaren har under en tid haft kontakt med en vårdcentral. En läkare uppmanade honom under en akuttid att vid senare behov boka en längre läkartid vid vårdcentralen. Därför kontaktade anmälaren vårdcentralen vid en senare tidpunkt

och framförde sin önskan om att få boka en läkartid, inte akuttid. Enligt anmälaren ska en sjuksköterska i telefonen ha framfört att det inte fanns någon tid att tillgå och givit informationen att han skulle ringa varje dag för att få en akuttid. Anmälaren försökte återge vad läkaren tidigare uppmanat honom att göra, att boka längre läkartid. Enligt anmälaren ska sjuksköterskan då ha blivit irriterad och avbrutit samtalet. Senare samma dag lyckades anmälaren boka en läkartid och vid denna bokning var han i kontakt med annan sjuksköterska via telefon.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande av berörd verksamhetschef framgick att mottagningen gjort en händelseanalys. Av denna framgick att berörd sjuksköterska uppfattat situationen som så att anmälaren önskade akuttid, och därför uppmanat honom att åter ringa följande dag. Sjuksköterskan hade uppfattat att samtalet inte ledde frågan vidare varför hon hade avslutat det. Händelseanalysen kunde också konstatera att anmälaren i senare telefonkontakt samma dag kunnat boka längre läkartid några dagar längre fram. Av händelseanalysen framgick att mottagningen vid arbetsplatsmöten skulle avhandla frågor om bemötande, kommunikation, bokningsrutiner och fördelning av akuttiderna. Ärendet avslutas.

V1506-03407-57 **Bristfällig journaldokumentation**

En kvinna besökte öron-näsa-halsläkare i specialistvården och enligt löfte skulle läkaren sända remiss för röntgenundersökning. Då kvinnan återkom till mottagningen vid ett senare tillfälle visade det sig att inga journalanteckningar kunde återfinnas och någon remiss för röntgenundersökning var inte sänd. De bilder som anmälaren sänt till ansvarig läkare hade blivit liggande under semesterperioden och inte tagits om hand.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och patientansvarig läkare. De beklagade båda djupt att anmälares kontakt med mottagningen blivit så problematisk. Befintliga rutiner har inte följts, den mänskliga faktorn har spelat in. Ny remiss är skriven och rutinerna har lyfts till personalmöte för att förhindra en upprepning av det skedda som samtliga inblandade tagit på stort allvar. Anmälaren är nöjd med svaret och avser att söka ekonomisk ersättning från patientförsäkringen. Ärendet avslutas.

V1506-03409-34 **Behandling**

En kvinna har synpunkter på en bältesläggning som en läkare vid en psykiatrisk heldygnsvård beordrade. I en skriven krisplan står det tydligt hur personal ska förhålla sig om kvinnan blir irriterad. Hon anser att läkaren hade kunnat hantera den situation som uppstod på ett bättre sätt och han borde också ha varit uppdaterad på krisplanen.

Åtgärd: I yttranden från chefsöverläkare vid psykiatrisk klinik skriver denne att kvinnan vårdadats frivilligt men då situationen bedömdes kunna innefatta fara för patienten eller andra beslöts om konvertering men innehållet i en krisplan borde vara känt för omvårdnadspersonal och läkare. Det är dock tveksamt om överläkaren för avdelningen med ansvar för ett stort antal sjuka patienter aktivt ska leta efter en krisplan hos alla patienter som inläggs för frivillig vård. Chefsöverläkaren framför dock ett tack till kvinnan då informationen i anmälan borde leda till en förbättring som innebär att det elektroniska journalsystemet konstrueras för att ge en markering om en separat krisplan finns åtkomlig i journalen. Anmälaren har tagit del av yttranden och framfört att hon är besviken för att ingen förklaring har givits

till fastspänningen som resulterade i blåmärken och ont i armar, ben bröst och rygg. Ärendet avslutas efter samråd med anmälaren.

V1506-03430-49 **För tidig utskrivning, oförberedd personal**

Enligt anmälaren blev patienten för tidigt utskriven från avdelningen. Personalen verkade inte ha läst journalen.

Åtgärd: Anmälaren informerades om förvaltningen handläggningsrutiner. Anmälaren inkom dock inte med skrivelse som kunde vara underlag för begäran om yttrande. Ärendet avslutas.

V1506-03432-62 **Problem med hjälpmedelsbeställningar**

En man har synpunkter på ett hjälpmedelsföretag, som han får sina inkontinenshjälpmedel från. När han första gången beställde hände inget och mannen tog kontakt med företaget, som meddelade att någon beställning inte hade inkommit. Mannen fick hjälp av vårdcentralen att göra en ny beställning och då kom beskedet att hjälpmedlet var slut i lager. Mannen står nu utan hjälpmedel i minst en månads tid.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från hjälpmedelsföretaget, som redogör för händelseförloppet. Man har i efterhand inte kunnat få klarhet i vad som orsakade fördröjningen av beställning och leverans, men beklagar de olägenheter som uppstått för mannen. Mannen har därefter inkommit med synpunkter på yttrandet, där han beskriver den bristande service han upplevt. Synpunkterna förmedlas till företaget. Ärendet avslutas.

V1506-03435-62 **Nekad sjukskrivning på felaktiga grunder**

En kvinna som beskriver att hon är utbränd och har "gått in i väggen" har synpunkter på sin vårdcentral. En läkare har meddelat att kvinnan uppfyller alla krav på utmattningssyndrom, men har ändå satt en annan diagnos och meddelat att hon inte kan sjukskriva kvinnan. Hon har också nekat kvinnan sjukskrivning med anledning av att hon nu ska ha semester. Kvinnan känner sig inte lyssnad till och tycker inte att läkaren har tagit henne på allvar.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen, som skriver att läkaren inte var säker på diagnosen utmattningssyndrom redan efter första kontakten, men att den initiala diagnosen kan bli mer exakt efter fortsatt utredning och fler besök. Läkaren valde att uppmuntra till deltidssjukskrivning, då det inte alltid är positivt med sjukskrivning på heltid. Det framförs också att Försäkringskassan ska godkänna att man reser bort vid sjukskrivning, varför många väljer att ta ut semester i stället för sjukskrivning. Man beklagar att kontakten upplevts på ett negativt sätt av patienten. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1506-03478-34
Delaktighet i vården

En kvinna känner sig inte delaktig i sin vård. Hon vårdas inom den psykiatriska heldygnsvården. Hon har neuropsykiatriska funktionshinder vilket innebär svårigheter att tillgodogöra sig information, exempelvis vid läkarsamtal. Ett ombud har erbjudit sig att vara med vid samtal i samband med att besökstiden börjar men då är läkaren inte kvar. Medicindosen har höjts och kvinnan har inte blivit informerad om detta förrän 48 timmar senare.

Åtgärd: Anmälaren önskar avsluta ärendet då hon fått förståelse för personalens agerande på ett annat sätt och för att hon fortfarande vårdas inom den psykiatriska heldygnsvården. Ärendet avslutas således efter överenskommelse med anmälaren.

V1506-03486-58
Önskar hjälp med bröstoperation

En kvinna framför att hon önskar hjälp med att få en landstingsfinansierad bröstoperation då hon mår psykiskt dåligt över hur hon ser ut.

Åtgärd: Anmälaren har fått information om förvaltningens uppdrag samt att remiss behövs till plastikkirurgiskt klinik för ställningstagande till operation. Då anmälaren inte hörts av efter detta avslutas ärendet i befintligt skick.

V1506-03500-49
Ett skadligt bemötande

Anmälaren förlorade sin dotter i suicid. I sin djupa smärta och sorg fick hon stöd av läkare vid vårdcentralen. Hon uppskattade det stöd och den hjälp som läkaren erbjöd. Läkaren slutade och ny läkare tog över den stödjande kontakten. Den nye läkaren verkade, enligt anmälaren, helt okänslig inför förlusten av dottern. Enligt anmälaren ska läkaren bland annat på ett kränkande sätt ha undrat om besöket endast skulle leda till sjukskrivning, att han skulle utöva press för att få henne att börja arbeta igen.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande av berörd läkare framgick att han ansåg att mötet med patienten blev misslyckat och han bad om ursäkt och beklagade det han orsakat. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1506-03501-42
Felmedicinerad på grund av brister i rutiner

En kvinna felmedicinerades vid en psykiatrisk mottagning. Orsaken berodde på brister i rutinerna.

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

V1506-03510-49**Ej undersökt, bristande dokumentation**

Enligt anmälaren har hennes skador efter överfall varken blivit undersökta eller dokumenterade vid primärvården, trots att skadorna uppstod för ett flertal år sedan. Vidare uppgav anmälaren att hon inte fick lista sig hos läkare vid vårdcentralen.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att läkare vid vårdcentralen erbjudit anmälaren tid samma dag som hon ringde, att röntgensvar från sjukhus påvisade inga skador, att anmälaren åter erbjöds tid, men att anmälaren då också avböjde att komma. Vidare framgick i yttrande att anmälaren fått lista sig hos läkare vid vårdcentralen, men att anmälaren senare meddelade att hon inte längre önskade det. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1506-03513-49**Besviken på uteblivet svar och råd om behandling**

Anmälaren ramlade i en trapp och slog i höger ben. Hon sökte sig till vårdcentralen med tilltagande smärta. Efter ett kortare besök blev hon remitterad till röntgenundersökning. Bilderna påvisade inga skador. Smärtan ökade. Anmälaren träffade på nytt läkaren vid vårdcentralen. Ny remiss till undersökning med röntgen blev skriven. Läkaren hörde dock inte av sig om resultatet av undersökningen. Det uppgavs att bilderna inte visade några skador. Smärtan tilltog. Senare kunde undersökning med röntgen på en annan mottagning påvisa spricka i benet. Anmälaren är besviken på att läkaren vid vårdcentralen inte på eget initiativ meddelade resultatet av röntgenundersökningen, hon är även besviken på diagnosticeringen och råd om behandling.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att röntgenbilderna bedömdes av röntgenläkaren. Däremot beklagades att läkaren vid vårdcentralen missade att informera anmälaren om röntgensvar. En intern avvikelse har upprättats. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1506-03514-62**Undersökning genomfördes inte, bristande bemötande**

En kvinna som är rörelsehindrad var på en mammografiundersökning. Sköterskan ansåg att kvinnan inte klarade av att medverka för att få bra röntgenbilder. Sköterskan hade en otrevlig attityd och upprepade flera gånger att det var "hopplöst". Någon undersökning blev aldrig gjord. Kvinnan är besviken på detta, då det aldrig tidigare varit något problem vid mammografiundersökningar hon varit på.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från medicinskt ansvarig överläkare och driftchef vid röntgenmottagningen. Man skriver att nedsatt rörlighet ibland gör att en mammografiundersökning inte är genomförbar och att en undersökning bygger på att kvinnan kan medverka. En mammografikontroll kan därför inte alltid rekommenderas och man kan då vända sig till en vårdcentral för kontroller. Man beklagar att sköterskans attityd upplevts som negativ. Ambitionen är att alltid uppnå ett professionellt och vänligt bemötande. Anmälaren har inte återkommit efter att ha tagit del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1506-03516-58**Inte informerad om remiss, utebliven undersökning**

Ett ombud framför synpunkter på att läkare på en vårdavdelning remitterat en patient till en psykiatrisk mottagning utan att informera patienten själv om detta. Hon har heller inte genomgått de undersökningar som utlovats.

Åtgärd: Svar har inkommit från överläkare och tillika patientsäkerhetsläkare på kliniken. Av yttrandet framgår att det ansågs viktigt med en psykiatrisk bedömning av medicinska skäl. Patienten hade visserligen avslutat sin tidigare kontakt med psykiatrin men det var av värde att återuppta den igen. Överläkaren gör tolkningen, utifrån journalanteckning, att detta på något sätt nämndes i samtalet med patienten. I den händelse man inte varit tillräckligt tydlig i det avseendet så ber hon om ursäkt för detta. Vilka undersökningar som vidtas grundar sig helt och hållet på medicinska behov. Bland annat var en röntgenundersökning av hjärnan nyligen utförd med normalt resultat och det gjordes bedömningen att ytterligare röntgenundersökningar inte var motiverade. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon accepterat svaret. Ärendet avslutas.

V1506-03570-58**Brister i utredning av höftbesvär**

En man framför att han efter att ha vårdats på sjukhus drabbades av en muskelinflammation med smärtor i höften. Han sökte vård på vårdcentralen och läkaren behandlade mannen med två injektioner. Det visade sig senare att mannen drabbats av artros och nu ska genomgå en höftledsoperation. Anmälaren anser att läkaren på vårdcentralen brustit i utredning.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på vårdcentralen som beklagar patientens lidande. Av yttrandet framgår att en händelseanalys gjorts i ärendet. Av denna framgår att anmälaren är patient på vårdcentralen sedan ett flertal år. Han har en sjukhistoria med högt blodtryck som varit svårt att följa upp på grund av uteblivna besök. Han har även vårdats på sjukhus för allvarlig sjukdom under de senaste åren. Patienten besökte sin husläkare i februari och antiinflammatorisk behandling sattes in. Då detta inte hade tillräcklig effekt provades även injektioner lokalt. Patienten uppmanades att återkomma vid utebliven förbättring, vilket han inte gjorde. Verksamhetschefen anser inte att händelseanalysen kan påvisa att någon personal handlat felaktigt. Handläggning och behandling har skett enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. På vårdcentralen arbetar man kontinuerligt med patientsäkerhet. Vid besök på vårdcentralen kan det vara svårt att ta till sig den muntliga information som ges och det kan vara så att den kan behöva kompletteras med skriftlig information angående tänkt utredning, vård, behandling och uppföljning. Vårdcentralen kommer att se över sina rutiner för skriftlig information. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och framfört att han inte tycker att vårdcentralen tar sitt ansvar. Han har själv kontaktat enhetschefen som ska återkomma till honom. Då anmälaren inte inkommit med skriftliga synpunkter inom överenskommen tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1507-03546-64
Fick inte hjälpmedel

En man har synpunkter på att han inte fick det hjälpmedel han behövde av en läkare vid en specialistmottagning. Läkaren konstaterade att han inte kommer att få detta även om han uppfyllde kriterierna. Motiveringen från läkaren var att alla andra patienter kommer också vilja ha det om han fick det.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten. I yttrandet framhåller två specialistläkare att patienten inte uppfyller de av Stockholms läns landsting fastställda kriterierna för att få hjälpmedlet. Bedömningen har gjorts dels av dem själva och dels efter diskussion i teamkonferens. Läkarna ber om ursäkt om de varit svåra att få kontakt med men vidhåller den medicinska bedömningen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, i skriftligt genmäle framhållit att han anser att han uppfyller kriterierna. Han hänvisar också i genmälet till senare tids forskning i ämnet, som styrker nyttan av hjälpmedlet för en stor del av patientgruppen. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren och hans genmäle bifogas avslutsbrevet till vården. På anmälares önskan skickas handlingarna i ärendet till Inspektionen för vård och omsorg för fortsatt utredning.

V1507-03578-58
Får inte tillräckligt med kompressionsstrumpor

En mamma framför att sonen är i behov av fler kompressionsstrumpor. Hon anser att det är för lite med fyra par strumpor per år, dessutom är leveransen ofta försenad. Anmälaren har fått besked av personalen som förskriver strumporna att det inte är möjligt att få fler par strumpor till sonen.

Åtgärd: Svar har inhämtats från leverantör av kompressionsstrumpor samt från handläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF). Av yttrandet från leverantören framgår att underleverantören haft problem med leveranser under en tid. Detta ska nu vara åtgärdat. De beklagar det fördröjningar som uppstått. Områdesexpert hos leverantören har varit i kontakt med förskrivaren av kompressionsstrumpor och föreslagit byte av underleverantör till nästa förskrivningstillfälle. Av yttrandet från HSF framgår regelverket för kompressionsmaterial. Om patienten, av medicinska skäl, är i behov av ytterligare kompressionsmaterial kan detta förskrivas. Bedömningen görs av förskrivaren som i sin tur kontaktar HSF som öppnar upp förskrivningssystemet så att ytterligare material kan förskrivas. 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.

V1507-03598-58
Brister i utredning efter falloolycka

En dotter framför synpunkter för mammas räkning. Mamman ramlade utomhus och bröt lårbenet, hon fick även fruktansvärda smärtor i ryggen. Vid ankomst till sjukhuset gjordes en röntgenundersökning av nedre delen av ryggen, och ingen ryggskada hittades. Det visade sig senare att patienten hade en fraktur i bröstryggen som krävde operation. Operationen medförde en permanent förlamning.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på ortopedkliniken på sjukhuset. Av yttrandet framgår händelseförloppet med de bedömningar och undersökningar som gjordes. Då det inte förelåg någon neurologisk påverkan före operation har patientens besvär sannolikt bedömts som mer godartade och stabila än vad som senare visar sig vara fallet. Verksamhetschefen beklagar patientens upplevelse av vården och utfallet med kvarstående förlamning. Han är tacksam för anmälarens återkoppling som ger kliniken ökad medvetenhet om denna typ av kotskador. Händelseförloppet kommer att användas i klinikkens interna genomgångar av avvikelser. 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.

V1507-03602-59**Efterfrågar hjälp mot långvariga besvär**

En kvinna ifrågasätter varför hon inte kan opereras då hon uppfattar att det skulle råda bot på hennes problem. Kvinnan framför att besvären pågått i 16 år. Hon beskriver att man vid flera vårdtillfällen sökt orsaken till problemen utan att finna några som går att åtgärda. Kvinnan nämner dock ett bråck som hon önskar få åtgärdat.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen. Han beklagar anmälarens mångåriga lidande. Han framför att han har svårt att förstå vad anmälaren konkret önskar anföra angående sina besvär när det gäller mottagningen samt att det inte ligger i deras makt att besluta om inläggning på sjukhus. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret men eftersom hon har kallats till läkarbesök hoppas hon att det leder till något positivt rörande de besvär hon har. Ärendet avslutas.

V1507-03618-58**Feldiagnosticerad på vårdcentral**

En man har synpunkter på att hans dotter feldiagnosticerades på en vårdcentral. Han misstänkte att dottern hade svinkoppor, men en läkare på vårdcentralen menade att det var svamp och skrev ut läkemedel mot detta. När pappan senare vände sig till en barnakut och fick träffa en hudläkare fick man beskedet att det var svinkoppor som flickan led av.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlande läkare på vårdcentralen som beklagar det inträffade. Av yttrandet framgår att hudutslag hos blöjbarn kan vara svåra att bedöma, ibland kan begynnande svinkoppor likna eksem och dessutom läka på lokalbehandling. Dock inte på den behandling han förskrivit. Läkaren kommer att förkovra sig ytterligare i hudsjukdomar hos barn och hoppas att patienten är helt återställd. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1507-03626-58**Felaktig läkemedelsförskrivning**

En kvinna framför synpunkter på att läkaren på närakut förskrivit fel läkemedelsbehandling mot borreliainfektion. När personal från apoteket ringde läkaren så framhärade han att förskrivningen var rätt. Patienten sökte då upp mottagningen igen och fick besked av personal att förskrivningen var fel och att läkaren skulle åtgärda detta, vilket han gjorde.

Åtgärd: Svar har inkommit från verksamhetschefen på närakuten som beklagar det inträffade. Av yttrandet framgår att verksamhetschefen tillskrivit berörd läkare och framfört klagomålet samt påmint om vikten av att följa de antibiotikaval som rekommenderas från Stockholms läns läkemedelskommitté i samband med borreliainfektion. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, hörts av och meddelat att hon är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1507-03632-58

Missad diagnos

En man framför synpunkter och frågor kring missad diagnos på ett sjukhus. Mannen vårdades på sjukhuset för annan åkomma när han framförde att han hade smärtor i sitt ena ben. Han blev inte tagen på allvar utan fick besked att detta skulle gå över med tiden och att han var färdigbehandlad på kliniken. När han senare tar kontakt med läkare på en annan klinik framkommer att han har en blodpropp i benet och fick behandling för detta. Anmälaren ifrågasätter varför han inte blev trodd från början.

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

V1507-03660-58

Missad cancerdiagnos, brister i utredning

En mamma framför synpunkter gällande en vårdcentralers hantering av dotterns besvär. De sökte vård då dottern hade ont i ena benet. Läkaren misstänkte överansträngning och rekommenderade vila. Då patienten inte förbättrades i sitt tillstånd, sökte de vård igen och träffade en annan läkare på vårdcentralen som kom fram till samma sak. Föräldrarna förvånades över att ingen utredning gjordes av dotterns besvär. De sökte då kontakt med en naprapat som direkt såg en knöl vid sidan av knäet och rekommenderade kontakt med läkare. Dottern träffade en tredje läkare på vårdcentralen som skrev remiss för röntgenundersökning. Det visade sig att patienten har en cancertumör i lårbenet. Anmälaren ifrågasätter handläggningen på vårdcentralen.

Åtgärd: Gemensamt svar har inkommit från verksamhetschefen samt från medicinskt ansvarig läkare på vårdcentralen. Av yttrandet framgår bland annat att patienten träffat tre olika läkare under en period av sju veckor. Vårdcentralens ledning och läkarkår anser att denna tid kunde förkortats till tre veckor. De anser att det andra besöket på vårdcentralen borde föranlett vidare utredning av patientens besvär. En faktor som uppenbarligen påverkat kvalitén i handläggningen av patientens fall är bristen på läkarkontinuitet. Detta, samt rutiner för bokningen av patienter kommer att tas upp på vårdcentralen. Verksamhetschefen samt medicinskt ansvarig läkare beklagar att utredningen inte varit tillräckligt effektiv samt att detta orsakat en onödig fördröjning för patientens behandling. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, inte hörts av varvid förvaltningen utgår från att hon accepterat svaret. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1507-03666-62

Komplikationer efter behandling

En man har synpunkter på att han har komplikationer efter upprepade laserbehandlingar av hans öga. Mannen anser att hans öga blivit överbehandlat och det är nu risk att han kommer att förlora ögat.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare, som redogör för mannens diagnos och den tilltagande synnedsättningen som han drabbats av. Läkaren skriver att synnedsättning kan drabba patienter med diagnosen trots att man sätter in åtgärder. Han framför att det inte finns någon övre gräns för hur många laserbehandlingar som kan ges, men skriver att effekten av behandlingen har en tendens att avta ju fler gånger behandlingen upprepas. Anmälaren har därefter framfört att hans tillstånd förbättrats något och att han inte har något ytterligare att tillägga i ärendet. Ärendet avslutas.

V1507-03671-59 **Bristande undersökning**

En kvinna sökte vård för magbesvär. Kontakt med sjukgymnast inleddes, dock förvärrades besvären. Mottagningen ville inte remittera för vidare undersökning varför hon senare besökte akutmottagning. När undersökning väl var gjord konstaterades cancer. Anmälaren framför att fördröjningen av undersökning lett till allvarliga konsekvenser.

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

V1507-03684-30 **Brott mot sekretesslagen**

En kvinna undrar hur man anmäler en vårdcentral för brott mot sekretesslagen.

Åtgärd: Kvinnan informeras om att till patientnämndens förvaltning kan man anmäla sekretessförseelser. Till Inspektionen för vård och omsorg kan man anmäla händelser som har bäring på patientsäkerheten. Brott mot tystnadsplikten kan även anmälas till polis eller åklagare. Ärendet avslutas.

V1507-03686-64 **Bristfällig vård och bemötande**

En kvinna har fått bristfällig vård och dåligt bemötande i den psykiatriska vården. Vården har yttermera inte samverkat med kvinnans närstående i nödvändig utsträckning.

Åtgärd: Anmälaren har lämnat in anmälan även till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Förvaltningen kontaktade IVO och fick information att handlingar har inhämtats från verksamheten, vilket betyder att de utreder ärendet. Förvaltningen avslutar ärendet utan utredning.

V1507-03687-64 **Bristande undersökning**

En man bad att bli undersökt efter att det visat sig finnas höga värden på ett prov, men avvisades med att han inte behövde oroa sig. En ny medicinsk bedömning visade att han hade cancer.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamhetschefen i vilket den behandlande läkaren framhåller att man i detta fall följt gällande vårdprogram, i vilka det framgår hur man bör lägga upp provtagningar

och behandlingar. Anmälaren har, efter att ha fått ta del av yttrandet, i genmäle ansett att den behandlande läkaren, trots teoretiska resonemang och hänvisning till vårdprogram, gjort en felaktig bedömning. Förvaltningen avslutar, i samråd med anmälaren, ärendet och bifogar anmälares genmäle i avslutsbrevet till verksamheten.

V1507-03690-59**Ifrågasätter bedömning**

En kvinna beskriver ett längre förlopp med kontakter vid flera olika mottagningar och inriktningar som hon besökt på grund av fotproblem. Kvinnan har sökt hjälp på egen hand och fått besked som inte stämmer överens med den bedömning och det besked hon fick av läkare vid mottagningen. Kvinnan ifrågasätter detta.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verkställande direktören som beklagar anmälares uppfattning av kontakten. Han framför att mottagningens värdegrund är vänligt bemötande och professionell handläggning. Han har gått igenom journalen och talat med berörda, dock arbetar inte läkaren kvar. Därefter beskriver han att bedömningar varierar beroende på erfarenhet och övertygelse samt att han uppfattar att operation inte är aktuellt och därmed behövdes inte någon vidare undersökning, med till exempel röntgen. Han uppfattar att anmälaren har synpunkter på bemötandet vilket beklagas. Slutligen önskar han att anmälaren ska känna tillit till verksamheten och att hon är välkommen åter, om behov uppstår. Anmälaren är inte nöjd med svaret och vidhåller i avslutande genmäle sin uppfattning om bedömningen samt att verkställande direktören missuppfattat den fortsatta vården. Anmälaren önskar också framföra att hon avser att vända sig till annan instans med ärendet. Ärendet avslutas därmed.

V1507-03702-62**Bristande tillgänglighet**

En kvinna har synpunkter på tillgängligheten till en vårdcentral, både vad gäller telefontillgängligheten och möjligheten till besök. Kvinnan har ringt till vårdcentralen tre gånger och fått en tid då hon ska bli uppringd. Varje gång har vårdcentralen ringt 30 minuter senare än utsatt tid. Kvinnan har också synpunkter på att det är svårt att få en akuttid, då dessa tar slut omgående och är uppbokade även dagen därpå. Hon anser inte att det kan vara meningen att akuttider kan bokas upp flera dagar innan.

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

V1507-03715-59**Komplikationer efter operation**

En kvinna besvärades av problem med ett operationssår. Såret läckte rikligt. Kvinnan fick hjälp med omläggning via vårdcentralen, hon hade kontakter med vården på sjukhuset och besökte akutmottagningen. Problemen har avtagit men kvinnan beskriver en hård knöl under sårytan. Hon undrar hur det kunde bli så här, om det har gått rätt till och om hon har fått rätt behandling, efter att ha träffat sju läkare.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från överläkaren som beskriver att anmälaren hade en återbesökstid men valde att göra efterkontrollen vid vårdcentral. Där

uppmärksammas inte en blodansamling i bröstet som bland annat ledde till akutbesök, och som sedan tömde sig vid olika tillfällen. Överläkaren framför att det som drabbat kvinnan är olyckligt och att besvären möjligen hade minskat om planerat återbesök genomförts samt att infektionen sannolikt har tillstött med anledning av att blödningen stått i bröstet. Slutligen hoppas hon att resultatet blir bra och beklagar de problem som uppstått samt att ett återbesök är planerat, då hon kan besvara ytterligare frågor. Anmälaren har inte framfört något ytterligare sedan yttrandet översänts. Ärendet avslutas.

V1507-03723-49 **Hårdhänt injektion**

Anmälaren redogjorde för en hårdhänt injektion vid vårdcentralen.

Åtgärd: I yttrandet från berörd verksamhetschef, berörd medicinskt ansvarig läkare och berörd distriktssköterska uppgavs att de betraktade den komplikation som ärendet avsåg som en vanlig sådan vid injektioner, att det inte fanns stöd för att något medicinskt fel eller försummelse förelegat. Anmälaren tog del av yttrandet och uttryckte åter stark kritik mot hur ingreppet genomfördes och även tvivel om det som uttrycktes i yttrandet, att inget medicinskt fel eller försummelse förelegat. Ärendet avslutas.

V1507-03739-62 **Ej fått besked om undersökningsresultat**

En kvinna blev från en sjukhusklinik skickad till fysiologiska kliniken vid samma sjukhus för en undersökning av hennes fot som hon tidigare stukat och som hon nu har känselbortfall i. Läkaren vid den remitterande kliniken skulle sedan meddela kvinnan om undersökningsresultatet, men kvinnan har fortfarande, månader efteråt, inte fått svaren från undersökningen. Hon har försökt nå läkaren, men har inte lyckats.

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

V1507-03742-59 **Kräver avgiftsreducering**

Anmälaren framför att han efter undersökning på mottagningen behövt uppsöka annan vård för att undersökningen varit bristfällig. Mannen önskar återbetalning av viss del av den avgift han betalade. I kontakt med mottagningen framfördes initialt att detta kunde ordnas, men senare angavs att det inte var möjligt.

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

V1507-03745-57 **Bristande hantering av remisser**

En man framförde synpunkter på bristande utredning av hudförändringar och långsamt förfarande vid remittering till annan vårdgivare. Senare visade det sig att förändringarna var hudcancer.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef som instämde i anmälarens kritik att utredningen tagit lång tid. Stora problem uppstod vid överremittering till akutsjukhus då anmälaren inte bodde i länet vid tillfället. På mottagningen har man övergripande sett över rutiner och informerat personal, avvikelserapport är skriven. Anmälaren är missnöjd med handläggningen av hans besvär, ärendet avslutas.

V1507-03761-59**Skickas fram och tillbaka utan förbättring**

En man har upprepat drabbats av flera hälsoproblem utan att man funnit grundorsaken till hans tillstånd. Han anses nu färdigbehandlad och utskrivning planeras. Mannen har tidigare skickats hem med följden att han behövt söka vård på nytt. Anhörig undrar vad de ska göra.

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

V1507-03762-59**Bristande utredning**

Anmälaren framför att en kvinna drabbades av problem med magen och smärtor för tre år sedan. Kvinnan har utretts vid specialistvård avseende magen, dock utan att finna något avvikande. Anmälaren ifrågasätter att inte vidare utredning kommer till stånd.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Beskriver att vårdcentralen är första instans att söka vård och hänvisar till 1177.se/vardguiden för information om eventuella andra möjliga vårdgivare. Lotsar till hemsida för blanketter och informerar om eventuell fullmakt. Varken anmälaren eller patienten återkommer som planerat varför ärendet avslutas.

V1507-03770-64**Otrevligt bemötande mot patient och anhörig**

En kvinna har synpunkter på en sjuksköterskas bemötande under tiden hennes mor var inlagd på en sjukhusavdelning. Sköterskan ifrågasatte att dottern var där, behandlade mamman burdust och körde bland annat ut mamman ur rummet i sin säng, trots att mamman skrek och protesterade.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten i vilket sjuksköterskan ger sin syn på händelseförloppet. Verksamhetschefen skriver att utredningen av händelsen visar på att man kan ha brustit i de interna rutinerna för informationsöverföring mellan kvälls- och nattpersonal. Man har inte heller informerat närstående om begränsad möjlighet att övernatta på avdelningen, vilket verksamhetschefen beklagar. Verksamhetschefen har talat med personalen och kommer att följa upp händelsen i ledningssystemet. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, framhållit att sjuksköterskan inte håller sig till sanningen i sitt yttrande. Förvaltningen avslutar ärendet.

V1507-03771-49**Läkare avslutar kontakten utan information**

Enligt anmälaren avslutade läkaren kontakten med anmälaren utan vidare information.

Åtgärd: Förvaltningen har sökt anmälaren men anmälaren har inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1507-03776-58**Brister i tillgänglighet och information**

En man framför synpunkter på brister i tillgänglighet och information i kontakten med en psykiatrisk öppenvårdsmottagning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonkontakt med anmälaren framgår att ärendet löst sig. Anmälaren önskar ingen utredning hos förvaltningen, ärendet avslutas.

V1507-03777-59**Synpunkter och frågor om vård**

En man undrar varför han inte blev inlagd och ordentligt undersökt i stället för att behöva åka fram och tillbaka, vilket orsakade onödigt lidande och onödiga kostnader för honom. Han framför också att han önskat tydligare information om sitt hälsotillstånd samt att han blev illa bemött av en sjuksköterska.

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

V1507-03779-58**Nekad remiss, brister i bemötandet**

En man framför att han sökte vård hos husläkare på grund av långvariga ryggsmärtor som inte förbättrats trots flertal besök hos bland annat sjukgymnaster och naprapater. Läkaren ville inte skriva remiss till röntgen och patienten blev hemskickad med uppmaning att göra stretchövningar. Då mannen inte förbättrades sökte han vård igen och fick träffa en annan läkare. Remiss till röntgenundersökning skrevs och det visade sig att anmälaren hade ett diskbräck. Han är nu remitterad till specialist för vidare utredning. Anmälaren anser att vårdcentralen måste se över sina rutiner för hur man behandlar och bemöter patienter.

Åtgärd: Gemensamt svar har inkommit från behandlande läkare samt från verksamhetschefen på mottagningen. Av yttrandet framgår att läkaren träffat patienten vid ett tillfälle för ett år sedan. Han undersökte patienten och hans bedömning var att det rörde sig om en låsning i bröstryggen och ett spänningstillstånd i nacken. Undersökningsfynden ingav ingen misstanke om diskbräck. Behandlingen för diskbräck är vanligen fysioterapi och lämplig smärtlindring. Läkaren beklagar patientens upplevelse men har själv inget minne av att besöket skulle skett utan respekt för patienten. Det fanns, vid besökstillfället, ingen indikation för att patienten skulle genomgå röntgenundersökning. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen för kännedom. Ärendet avslutas hos förvaltningen.

V1507-03781-58**Komplikationer efter operation, ej lyssnad till**

En kvinna framför att hon blivit drabbad av komplikationer i form av starka smärtor och rörelsesvårigheter efter en underlivsoperation på ett sjukhus. Hon anser inte att hon blivit tagen på allvar när hon berättat om sina besvär.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt patientförsäkringen. Då anmälaren inte återkommit i ärendet som överenskommet avslutas ärendet utan utredning hos förvaltningen.

V1507-03790-49**Bristande undersökning**

Anmälaren var av den uppfattningen att läkaren vid vårdcentralen inte undersökt anmälaren i tillräcklig grad, att läkaren genom att underlåta undersökning med röntgen missat upptäckten av minskad mängd brosk, vilket bidragit till stort lidande för anmälaren.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande av berörd verksamhetschef och läkare framgick att anmälaren erhållit de behandlingar som hon haft behov av, att hon genomgått ny utredning, vidare att anmälares sviktande hälsa förhindrat viss typ av medicinsk behandling, att läkare med anmälares diskuterat remittering till specialist och remittering till operationsbedömning. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1507-03792-44**Skada i vårdssituation**

En kvinna skriver med anledning av att hon fått ett sår i samband med att en vårdpersonal skulle ta av en kompressionsstrumpa. Kvinnan fick ett sår på benet som inte läkt efter flera månader. Kvinnan ifrågasätter om vårdpersonalen drog av strumpan på rätt sätt då hon försökte dra av den strumpa som satt ovanpå kompressionsstrumpan samtidigt.

Yttrande gavs av enhetschef. Enhetschefen redogjorde för hur boendet arbetat för att förebygga liknande händelser i framtiden. Sjuksköterskan hade informerats om teknik för av- och påtagning av stödstrumpa vid personalens morgonmöten. Berörd personal hade vidtalats med anledning av det inträffade. Läkare och sjuksköterska hade fortlöpande kontroller på såret. Hjälpmiddel för påtagning av stödstrumpa har rekviderats till den boende. Anmälaren meddelar att hon tagit del av yttrandet och att hon nu väljer att avsluta ärendet.

V1507-03803-64**Blivit av med egendom**

En man har i samband med heldygnsvård blivit av med sin dator som beslagtogs på den rättspsykiatriska avdelningen. Nu efter att han skrivits ut vill han ha tillbaka datorn eller ersättning för den.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten i vilket enhetschefen beklagar händelsen och att anmälaren kommer att ersättas för

den förlorade datorn. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, uttryckt att han är nöjd och ärendet kan därmed avslutas.

V1507-03812-49**Avbokade tid, fick ändå faktura**

Anmälaren var inbokad för besök vid specialistmottagning. Hon ringde och avbokade denna tid men fick ändå faktura. Enligt anmälaren framgår det av hennes samtalslista att hon ringt mottagningen.

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

V1507-03838-64**Bemöttes illa och skadades av undersökningen**

En kvinna fick blödningar i samband med en undersökning i kärlen. Under undersökningen klagade kvinnan på smärta men blev inte lyssnad på. Vid akutbesök efteråt, som gjordes på grund av blödningarna, skulle det sättas infartskanyl. Två sjuksköterskor gjorde ett antal försök trots att kvinnan klagade på stark smärta. Först efter detta kallades på personal från narkosen som kunde sätta kanylen utan problem.

Åtgärd: Förvaltningen har hämtat in yttrande från verksamheten i vilket chefläkaren beklagar patientens upplevelser under vårdtiden. Den tillförordnade verksamhetschefen skriver i yttrandet att sjuksköterskorna är vana att sätta infartskanyler. Han säger också att efter tre försök att sätta infartskanyl ska sjuksköterskan kontakta en kollega, och han beklagar att inte patient och närstående blivit lyssnade på. Han kommer att föra samtal med personalgruppen om detta. Den opererande läkaren talar om att man numera utför undersökning av kranskärlens anatomi via stick i handledens artär. Ingreppet på patienten komplicerades av blödning från artären, vilket gav de av patienten beskrivna sekundära besvären. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, i skriftligt genmäle framhållit att verksamheten har förbättringsmöjligheter gällande information till patienterna samt journalföring i verksamheten. Ärendet avslutas, och det skriftliga genmålet skickas till verksamheten.

V1507-03842-49**Mottagningen avbokade tider utan att ange orsaker**

Anmälaren hade problem med ryggen och bokade in tider vid den klinik som hon ville få behandling hos. Mottagningen avbokade plötsligt dessa tider utan att ange orsaker till avbokningarna.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att patienter via internet själva kan inboka besökstider, att anmälaren själv inbokade tio besök under en period av två veckor utan att konsultera personal. Personal hade då kontaktat anmälaren och ombett henne att tillsvidare bara behålla två av de inbokade tiderna. Eventuellt ytterligare besök skulle inbokas efter inledande bedömning och planering. Anmälaren hade enligt yttrandet motsatt sig detta, varpå personal avbokade de flesta av anmälarens besökstider, detta för att frigöra tid till andra patienter. Anmälaren informerades om detta via mail och hälsades välkommen till de kvarvarande inbokade tiderna. Anmälaren tog del av yttrandet

och hävdade att hon var i behov av de besök som hon tidigare själv bokat. Ärendet avslutas.

V1507-03846-64**Felbehandlad**

En kvinna gipsades vid tre tillfällen för sin brutna arm och fick komplikationer och felställningar efteråt. Hon anser att gipsningen har utförts felaktigt. Hon hade också besvär med en tån som inte undersöktes ordentligt. Det visade sig senare att hon hade en spricka i tån.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamheten. I detta beklagar verksamhetschefen och den behandlande läkaren att patienten upplever sig missnöjd med vården. Hon gipsades för sin fraktur, och gipset lades om upprepade gånger på grund av patientens besvär. Det var dock oklart vad besvären bestod av. När det gäller tån så beklagar man om man missat en fraktur, dock hade en upptäckt av frakturen inte förorsakat behandling förutom rekommendation till patienten att använda stadiga skor. Anmälaren har, efter att ha fått ta del av yttrandet, uttryckt att hon inte är nöjd och att hon önskar att Inspektionen för vård och omsorg (IVO) utreder om hon fått rätt medicinsk vård. Ärendet avslutas och handlingarna skickas till IVO.

V1507-03858-64**Felbehandlad**

En man sökte akut på sjukhus för smärtor. Han undersöktes och man fann att det fanns fel men att han inte skulle klara en operation. Vårdpersonalen bemötte såväl patienten som hans anhöriga illa. Närstående skickades hem mot deras vilja och patienten flyttades så småningom till vårdavdelning där han avled efter fall på morgonen utan anhöriga närvarande.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från den tillförordnade verksamhetschefen. I yttrandet beskrivs händelseförloppet och de bedömningar som gjordes under vårdtillfället. Den tillförordnade verksamhetschefen beklagar att inte närstående beretts möjlighet att vara kvar på avdelningen och han har återkopplat detta till avdelningens personal. Han beklagar också att patienten ramlat på avdelningen och även detta har återkopplats till personalen. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, framhållit att man borde göra en ordentlig orsaksanalys av händelserna och hon anser inte att svaret är tillfredsställande. Hon önskar att handlingarna i ärendet skickas till Inspektionen för vård och omsorg (IVO) för vidare handläggning och ställningstagande. Förvaltningen avslutar ärendet och skickar handlingarna till IVO.

V1507-03859-64**Doktorn kan inte svenska**

En man kunde inte kommunicera med läkaren som inte kunde tala svenska vid besök på vårdcentralen. Mannen kände sig otrygg med kontakten och vården. Mannens fru råkade ut för samma sak två veckor senare.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blanketter skickades för skriftlig anmälan, men anmälaren har sedan inte återkommit varför förvaltningen avslutar ärendet utan utredning.

V1507-03874-64
Felbehandlad - ej lyssnad på

En kvinna har fått kraftiga biverkningar av medicinen som förskrivits på den psykiatriska mottagningen. Läkaren lyssnade inte på henne utan ville tvärtom höja dosen på medicinen.

Åtgärd: Förvaltningen har skickat blankett till anmälaren för ifyllande och namnteckning. Anmälaren har sedan inte hörts av varför ärendet avslutas utan vidare utredning.

V1507-03876-64
Fel behandling

En kvinna med knäskada undersöktes och fick felaktig information om skadan samt felaktig behandling med mycket onödig smärta som följd.

Åtgärd: Förvaltningen har på flera sätt försökt få kontakt med anmälaren men inte lyckats. Ärendet avslutas utan utredning.

V1507-03878-64
Läkemedel samt tillgänglighet

En kvinna med flera besvär sökte sig för bland annat smärtor till en akutmottagning vid ett sjukhus. Läkaren ordnade så att hon skulle hämta några tabletter vilket hon nekades av två andra i personalen. Hon bemöttes illa av personalen, som bland annat ansåg att det finns många patienter som är sjukare än vad hon är. När hon skulle röntgas gavs bristfällig information om hur hon skulle inta kontrastvätskan innan undersökningen.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från chefläkaren, som beklagar det som anmälaren upplevt under vårdtillfället. Chefläkaren hänvisar till tillförordnade verksamhetschefens yttrande, i vilket han beklagar patientens upplevelse av besöket. Av journalen kan han se att patienten fått smärtstillande medicin på plats. Dock ger man inte patienter medicin som de kan hämta ut själva. Det är inte bra, skriver tillförordnade verksamhetschefen, att patienten fick felaktig information kring intag av kontrastvätskan. Han har nu gått ut med information till sektionsansvariga sjuksköterskor så de, i sin tur, kan informera samtliga medarbetare om vikten av rätt information kring detta. Anmälaren har, efter att ha fått ta del av yttrandet, inte hörts av inom utsatt tid varför förvaltningen nu avslutar ärendet.

V1507-03897-64
Illa bemött

En kvinna undersöktes på vårdcentralen för smärtor i axeln efter ett fall. Hon röntgades och man fann ingen fraktur. Läkaren ansåg att kvinnan var deprimerad, men remitterade efter mycket tjat från kvinnan till specialistläkare i smärta. Specialistläkaren bemötte först kvinnan på ett märkligt sätt och talade om att hon var deprimerad, men undersökte sedan hennes axel och konstaterade att hon hade en skada för vilken hon remitterades till ytterligare undersökningar och behandlingar. Anmälaren upplevde sig ytterst kränkt av bemötandet på vårdcentralen.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamheten, i vilket verksamhetschefen och den behandlande läkaren beklagar att patienten känner sig missnöjd och utsatt för kränkning från sjukvården. De anser dock båda att patienten fått en god och adekvat vård på vårdcentralen. Ett möte mellan behandlande läkaren och anmälaren bokades in. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, framfört att hon anser att läkaren bemött henne illa. Detta har hon också framfört till läkaren, som i sin tur, enligt anmälaren, anser att det rör sig om missförstånd. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren.

V1507-03917-64**Ej lyssnad till.**

En kvinna lades in akut på sjukhus med svåra smärtor. Hon talade om för flera i personalen att hon inte tålde morfin men ändå försökte man ge henne den medicinen. Efter detta fick hon endast svaga smärtstillande mediciner och hade mycket ont. Hon blev inte lyssnad till och fick i flera fall felaktig information, och det gjordes bristfälliga journalnotat.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamheten, i vilket chefläkaren beklagar patientens upplevelser under vårdtiden. Verksamhetschefen samt den under semesterperioden tillförordnade verksamhetschefen svarar i sitt yttrande på anmälarens frågeställningar. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, i genmäle framhållit att hon anser att vården inte har givits enligt gällande svensk lagstiftning. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren, vars genmäle bifogas avslutningsbrevet till vården.

V1507-03947-64**Dåligt undersökt och kränkt**

En kvinna framför att undersökningar och bedömningar var bristfälliga vid kontakter med mottagningen. Kvinnan har också synpunkter på att hennes symptom och beskrivningar nonchalerades och hänfördes till psykisk och annan fysisk hälsa än den hon sökte för. Besvären fortsatte och kvinnan sökte akutmottagning där undersökningar bland annat visade på en fraktur och kvinnan väntar nu på operation.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamheten, i vilket den behandlande läkaren talar om att han inte känner igen sig i patientens beskrivning av mötet, i vilket patienten enligt journalanteckning avböjt undersökning och endast önskat receptförnyelse. Verksamhetschefen kan inte av journalanteckningar och samtal med behandlande läkare finna brister i hanteringen av patienten, men framhåller att bemötande alltid ska vara respektfullt och att det är verksamhetschefens ansvar att kontinuerligt arbeta med och uppmärksamma detta i verksamheten. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, framfört att hon inte håller med om det som skrivs. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren.

V1507-03965-49**Fel utförd operation**

Anmälaren uppgav att hon genomgick en operation som blev genomförd på ett felaktigt sätt. Komplikationer uppstod. Åtgärderna för att behandla komplikationerna blev också utförda på ett felaktigt sätt.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd överläkare framgick att operationen genomfördes på ett medicinskt motiverat sätt. Överläkaren beklagade att anmälaren kände sig illa behandlad, att anmälaren upplevde bristfällig vård då intentionerna varit att ge så bra vård som möjligt. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1507-03970-64

Hånfullt bemötande och fel behandling

En liten pojke med feber sökte tillsammans med sin vårdnadshavare till vårdcentralen för att få hjälp. Där bemöttes de hånfullt av läkaren som inte undersökte pojken ordentligt. De sökte sedan akutmottagningen där man upptäckte behandlingskrävande infektion.

Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från verksamheten, i vilket verksamhetschefen skriver att läkaren undersökt och behandlat pojken utifrån gällande riktlinjer. Läkaren anser inte att han bemött patienten och närstående hånfullt, och verksamhetschefen uppfattar att det föreligger missförstånd mellan parterna. Verksamhetschefen har givit läkaren en muntlig tillsägelse och bitt honom påminna sig själv om ett gott bemötande och tydligare kommunikation. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, uttryckt att hon anser att läkaren uppvisat tydliga brister i sin medicinska kompetens. Förvaltningen avslutar, i samråd med anmälaren, ärendet.

V1507-03971-58

Brister i bemötande och intygsskrivning

En kvinna framför synpunkter på brister i bemötande och bedömning vid läkarbesök på barnmorskemottagningen. Läkaren ifrågasatte kvinnans besvär under graviditeten och menade att det inte är en sjukdom att vara gravid. Läkaren ville inte sjukskriva kvinnan då det i patientjournalen inte framgick att kvinnan hade några besvär. Kvinnan blev till slut sjukskriven en viss tid. Anmälaren anser att läkarens attityd var kränkande och önskar en ursäkt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskrift avslutas ärendet utan utredning hos förvaltningen.

V1507-03973-64

Vårdintyg på fel grund

Vårdintyg enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård skrevs på en kvinna som vårdades på somatisk klinik. Kvinnan överfördes till psykiatrisk enhet, där tvångsvården avslutades inom kort.

Åtgärd: Förvaltningen har haft telefonkontakt med anmälaren och skickat blankett för ifyllande och underskrift. Efter detta har inte anmälaren hörts av varför ärendet avslutas utan utredning.

V1507-03979-64**Lång väntan på utredning, bemötande**

Anmälaren berättade om lång väntan på utredning och dåligt bemötande vid psykiatrisk mottagning. Mottagningens chef har sagt att psykiatrin inte omfattas av vårdgarantin.

Åtgärd: Förvaltningen har, via chefläkaren, inhämtat yttrande från verksamheten. I yttrandet redovisar chefsöverläkaren hur långa väntetiderna har varit och beklagar de svårigheter som patienten råkat ut för. Enhetschefen har i patientens journal antecknat att hon i lämplig form ska påkalla behovet av en läkartid för patienten. Chefsöverläkaren ber om ursäkt och hoppas att vidtagna åtgärderna har resulterat i en bra lösning. Anmälaren har inte hörts av inom utsatt tid efter att ha fått ta del av yttrandet varför förvaltningen nu avslutar ärendet.

V1507-03986-49**Kränkande frågor**

Anmälaren hade bokat tid hos specialistläkare på grund av smärtor i sin höft. Läkaren uttryckte sig enligt anmälaren kränkande, till exempel pekade han på sitt huvud och uttalade att anmälaren inte var klok, läkaren påstod också att anmälaren ljög och att anmälaren inte ville berätta allt.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd klinikansvarig framkom att kliniken skulle se över berörd läkares rutiner och riktlinjer när det gäller bemötande och hur denne läkare kan främja en bättre kontakt med patienterna. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1507-04010-58**Felaktig diagnos och behandling**

En pappa framför synpunkter på att sonen fått en felaktig diagnos och behandling vid besök hos läkare på vårdcentralen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskrift avslutas ärendet utan utredning hos förvaltningen.

V1507-04011-64**Får inte tid på vårdcentral**

En man sökte vård på vårdcentral för sin smärta. Den som svarade i telefon frågade vad han önskade för hjälp och han svarade smärtstillande. Den som svarade avvisade då patienten och han fick ingen tid på vårdcentralen.

Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och skickat blankett för ifyllande och underskrivande. Anmälaren har sen inte hörts av varför förvaltningen nu avslutar ärendet utan utredning.

V1507-04013-64**Vårdgarantin uppfylls inte**

En kvinna undersöktes vid flera tillfällen och man remitterade inom samma sjukhus till andra instanser, vilket orsakade att kvinnan fick vänta mycket länge på att få behandling för sin åkomma

Åtgärd: Förvaltningen har skickat blankett för ifyllande och namnteckning till anmälaren. Han har sedan inte hört av sig varför förvaltningen nu avslutar ärendet utan utredning.

V1507-04016-49

Frågor om regler om journalkopior

Anmälaren ådrog sig kroppsskada i samband med epileptiskt anfall. Han sökte behandling hos läkare, verksam inom välkänt och etablerat privat vårdbolag. Skadan blev bestående. Anmälaren sökte ekonomisk ersättning från sitt försäkringsbolag. För att ta ställning till frågan om ekonomisk ersättning var försäkringsbolaget i behov av kopior på journalen. Försäkringsbolaget vände sig till det privata vårdbolaget för att få journalkopior. Det visade sig att journalen inte gick att finna vid vårdbolaget och att läkaren hade slutat sin verksamhet inom bolaget. Vårdbolaget hänvisade till läkarens egen nystartade privata mottagning. Den privata läkaren ville dock inte lämna ut journalkopior. Anmälaren är kritisk mot att det stora välkända privata vårdbolaget inte kunnat säkerställa förvaringen av journalkopior, något som det utlovar i information på hemsidan där de skriver att de ansvarar för att journalen omhändertas när en av deras mottagningar upphör.

Åtgärd: Förvaltningen kontaktade vårdbolaget. Vårdbolaget tog i sin tur kontakt med berörd läkare. Efter denna åtgärd erhöll anmälaren sina journaler. Enligt anmälaren innehöll journalen felaktiga uppgifter. Förvaltningen kunde dock inte handlägga synpunkterna på denna läkare, då läkaren saknade avtal med landstinget. Förvaltningen hänvisade till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1507-04027-58

Frågor kring tvångsvård

En man framför att han tvångsvårdas på en avdelning. Han har nu fått besked att han måste vänta en vecka på ny bedömning. Han undrar om detta är korrekt.

Åtgärd: Anmälaren informeras per e-post om gällande regler. Då anmälaren inte hörts av efter detta avslutas ärendet i befintligt skick.

V1507-04028-58

Inte blivit mottagen på vårdcentral

En kvinna framför synpunkter och frågor kring valfrihet gällande vårdcentral. Kvinnan var sjuk och kontaktade vårdcentralen gällande sjukintyg. Hon fick besked att de inte kunde ta emot då hon inte var listad där samt att de hade fullt. På den andra vårdcentralen hänvisade de kvinnan till den vårdcentral som låg närmast de släktingar hon besökte. Då hon hänvisade till patientlagen menade de att den inte gällde under sommaren då vårdcentralen var underbemannad.

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

V1507-04029-44**Lång väntan på vård**

En man beskriver hur han på olika sätt i vården tvingats vänta längre än han anser nödvändigt för att få sitt knä åtgärdat.

Åtgärd: Anmälare ville ha sina synpunkter registrerade på den nämnda vårdcentralen, övriga tillskrivna vårdgivare hade givit honom skriftlig respons. Anmälaren avslutade därefter sitt ärende vid nämnden.

V1507-04043-58**Brister i information och i bemötandet**

En kvinna framför synpunkter på att det brustit i informationen inför en ögonoperation på en specialistmottagning. När kvinnan framförde att hon inte såg bra efter operationen blev hon otrevligt bemött.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte hörts av avslutas ärendet utan utredning hos förvaltningen.

V1507-04044-58**Synpunkter och frågor kring journalanteckningar**

En kvinna framför synpunkter och frågor kring vad läkaren skrivit i patientjournalen. Hon anser att läkaren skrivit felaktigheter i journalen, vid kontakt med läkaren framgår att han inte vill ändra något.

Åtgärd: Informerar om möjlighet att få inskrivet i journalen att hon inte är överens samt om journalförstöring. Rekommenderar kontakt med verksamhetschef. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1507-04048-64**Illa bemött och felaktigt besked**

En man fick besked om sin sambos allvarliga sjukdom på telefon när han var på sin arbetsplats. Beskedet gavs helt utan hänsyn till hur han tog det känslomässigt. Beskedet visade sig senare vara felaktigt.

Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren och skickat blanketter för ifyllande och underskrift. Anmälaren har sedan inte hörts av varför förvaltningen nu avslutar ärendet utan utredning.

V1507-04062-30**Felaktig avgift för tvångsvård**

En man anser att han inte ska betala för tvångsvård, då det inte finns något laglig grund för detta.

Åtgärd: Mannen informeras om att i 26 § hälso- och sjukvårdslagen (1982:763) anges att av patienterna får vårdavgifter tas ut enligt grunder som landstinget bestämmer, i den mån inte annat är särskilt föreskrivet. I regelverket för patientavgifter 2015 från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen anges att patient som

vårdas enligt lag om psykiatrisk tvångsvård (LPT), lag om rättspsykiatrisk vård (LRV) och lag om vård av missbrukare (LVM) betalar gällande patientavgift för slutna vård. För patient som vårdas enligt lag om rättspsykiatrisk vård (LRV) får patientavgift tas ut från och med den dag domen vunnit laga kraft. Patient som vårdas enligt någon av dessa lagar betraktas som inskriven i slutna vård även under permissionstiden. Patientavgift får dock inte tas ut under denna tid. Ärendet avslutas.

V1507-04100-44**Komplikationer i samband med pacemaker**

En man ringer och anmäler en skada efter en felaktigt inställd pacemaker. Mannen har drabbats av stora svårigheter efter att ha levt under lång tid med den felaktiga inställningen.

Åtgärd: Anmälaren ges information skriftligen och muntligen och ärendet avslutas därmed.

V1508-04095-62**Inte blivit hänvisad till neurolog**

En kvinna har synpunkter på att man på en vårdcentral inte uppmanat henne att uppsöka en neurolog.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen vid vårdcentralen som redogör för kvinnans besök och skriver att det inte fanns något som indikerade att någon neurolog behövde konsulteras. Anmälaren har meddelat att hon inte är nöjd med detta och att ett besök hon gjort på vårdcentralen inte journalförts. Detta framförs till vårdcentralen. För en bedömning om vårdcentralen agerat korrekt hänvisas anmälaren till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Ärendet avslutas.

V1508-04104-58**Brister i information vid utskrivning från sjukhus**

En kvinna framför synpunkter på brister i informationen till henne som anhörig vid makens utskrivning från ett sjukhus.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med skrivelse avslutas ärendet utan utredning hos förvaltningen.

V1508-04124-44**Bristande information**

En kvinna skriver. Hon hade förts till akutsjukhus i mycket dåligt tillstånd och fick hjälp med andningen. I det hon uppfattade som bevakningsrum och där hon omsider vaknade upp blev hon tidigt upplyst av en personal att det inte var aktuellt med återupplivningsinsatser på henne om hon försämrades, detta på grund av hennes höga ålder. Hennes son fick samma upplysning.

Åtgärd: Yttrande gavs av verksamhetschef samt överläkare, medicinkliniken. Man beklagade att den information som gavs inte motiverades på ett sätt som patienten

kunde förstå och sedan ta ställning till. Anmälaren erbjöds ett personligt samtal för att klargöra vårdens sätt att resonera i det sammanhang som rådde. Anmälaren accepterade yttrandet men ansåg att upplysningen om att hon inte skulle bli återupplivad om hon blev sämre kunde ha besparats henne då hon precis hade vaknat upp. Detta ville hon ha framfört i avslutsskrivelsen till vården och avslutar därmed ärendet.

V1508-04143-52**Oklar sakframställan**

En man har synpunkter på en läkare.

Åtgärd: Anmälaren kontaktas för att få mera information om vad ärendet handlar om. Det framkommer dock att anmälaren är förvirrad. Ingen vidare åtgärd. Ärendet avslutas.

V1508-04148-57**Missnöjd med behandling på vårdcentral**

En man är missnöjd med den behandling han fått av husläkaren på vårdcentralen.

Åtgärd: Då anmälaren trots skriftlig uppmaning via e-post vid ett flertal tillfällen inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1508-04153-58**Var operation nödvändig, brister i hygien**

En kvinna framför funderingar kring om den operation hon genomgick på ett sjukhus var nödvändig och om det var rätt beslut att operera då hon hade en infektion i kroppen. Anmälaren har även synpunkter på brister i hygien på vårdavdelningen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet utan utredning då anmälaren kommer att genomgå ännu en operation på sjukhuset. Anmälaren återkommer med komplettering eller ny skrivelse när hon är färdigbehandlad. Ärendet avslutas.

V1508-04154-59**Allvarliga komplikationer, ej fungerande vårdkedja**

Anmälan rör en man som fallit i hemmet och beskriver därefter en lång rad händelser vid olika enheter. Bland annat faller mannen så illa att blödningar uppstår och operation krävs. Anmälaren framför också brister rörande bedömningar och planering och uttrycker frustration över sådant som platsbrist och en fungerande vårdkedja.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Anmälan har gjorts till samtliga ovanstående instanser. I samråd med anmälaren överenskoms om en tidpunkt då ärendet avslutas om anmälaren inte återkommit. Därmed avslutas ärendet.

V1508-04176-64
Synpunkter på psykiatriska vården

En kvinna har synpunkter på den psykiatriska vården.

Åtgärd: Uppmaning att kontakta förvaltningen har skickats till anmälaren, som inte hörts av. Ärendet avslutas utan utredning.

V1508-04204-62
Bristande kompetens, lång väntetid

En man har synpunkter på att en ögonundersökning tog över två timmar, en undersökning som normalt tar max en halvtimme. Mannen förbereddes för undersökningen, men läkaren tog sedan in flera andra patienter och mannen hänvisades flera gånger tillbaka till väntrummet. När det väl var dags för undersökningen visste inte läkaren hur undersökningsutrustningen fungerade. En sköterska från en annan mottagning fick tillkallas och väntetiden förlängdes ytterligare. Mannen upplevde mottagningen som oorganiserad och bemötandet som oprofessionellt och vill veta hur man går tillväga för att byta mottagning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att det råder valfrihet inom vården och han har möjlighet att byta mottagning. Mannen nöjer sig med att klagomålet registreras. Ärendet avslutas.

V1508-04217-30
Får felaktiga betalningspåminnelser

En man uppger att han får felaktiga betalningspåminnelser från ett akutsjukhus.

Åtgärd: Mannen informeras om patientnämndens uppdrag och uppmanas att inkomma med en påskrivna anmälan om yttrande ska inhämtas. Mannen inkommer inte med någon undertecknad anmälan och ärendet avslutas i föreliggande skick.

V1508-04226-59
Ej fått önskad behandling

En man ifrågasätter en läkarbedömning vid mottagningen. Han sökte akut nästkommande dag och bedömdes behöva behandling.

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

V1508-04227-62
Nekats sjukresa, bristande bemötande m.m.

En kvinna har synpunkter på ett besök på en akutmottagning, dit hon kom med ambulans på grund av en hjärnskakning. Bemötandet var bristfälligt, man gjorde saker mot hennes vilja och besked gavs inte om provsvar. Kvinnan nekades också en sjukresa när hon skulle hem från sjukhuset.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och personal på kliniken, som redogör för varför de olika åtgärderna vidtogs när patienten togs omhand. Man skriver att reglerna för sjukresor är tydliga och grundar sig i medicinska bedömningar och att patienten inte bedömdes vara berättigad till en sjukresa.

Information om provsvar lämnades innan patienten lämnade akuten. Man skriver att patienten handlagts enligt praxis och beprövad erfarenhet, men beklagar att patienten har känt sig illa bemött och inte uppfattat informationen som gavs. Anmälaren har därefter inkommit med synpunkter på yttrandet, där hon bland annat framför att informationen var bristfällig samt att hon var i så dåligt skick att hon borde ha beviljats en sjukresa. Synpunkterna framförs till sjukhuset. Ärendet avslutas.

V1508-04241-62 **Fråga om intyg**

En man undrar vad som ingår i det intyg för emigration som finns listat under avgiftsbelagda intyg i landstingets regelverk.

Åtgärd: Mannen har informerats om att det i avgiften ingår ett läkarbesök med en enklare undersökning samt själva intyget. Om det krävs mer avancerade undersökningar eller provtagningar får man betala extra för dessa. Ärendet avslutas.

V1508-04243-44 **Bristande undersökning**

En släkting ifrågasätter vårdcentralens insatser i samband med sin kusins död. Kvinnan avled i hemmet.

Åtgärd: Brodern till den avlidna motsätter sig handläggning av ärendet och är tillfreds med det obduktionsprotokoll som gavs. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1508-04246-58 **Personal avbokad besökstid, fick ingen ny tid**

En kvinna framför synpunkter och undrar hur hon ska göra då hon inte kunnat träffa läkare på vårdcentralen för att få ett sjukintyg. Kvinnan ringde vårdcentralen och bokade tid, när hon kom dit var tiden avbokad och ingen ny tid gick att få samma dag. Hon ombads återkomma dagen efter. När hon kontaktade vårdcentralen dagen efter fanns det ingen tid att få. Anmälaren ifrågasätter handläggningen av ärendet.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon fått hjälp på annan vårdcentral samt att hon blivit kontaktad av läkare på den första vårdcentralen med erbjudande om besökstid vid behov. Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas, nöjd med att ärendet registreras.

V1508-04268-57 **Frågor om ortopedisk operation**

En man har frågor om handkirurgisk operation.

Åtgärd: Vid telefonkontakt framgår att mannen fått sina frågor besvarade av vården. Ärendet avslutas.

V1508-04271-59
Missad hjärtinfarkt

Anmälaren är kritisk till en läkares bedömning och åtgärd vid en mans besök på mottagningen. Hon framför att undersökningen var så bristande att viktig information om patienten missades både på grund av hur undersökning genomfördes och ignorerande av information som mannen lämnade. Han sökte vård på nytt och genomgången hjärtinfarkt konstaterades, vilket bland annat ledde till en veckas vård ineliggande på sjukhus.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och patientförsäkringen. Anmälaren meddelar att ärendet utreds av IVO. Ärendet avslutas.

V1508-04283-57
Bristfällig kontakt med vårdcentralen

En kvinna kontaktar förvaltningen för sin mammas räkning. Hon har varit patient på en vårdcentral under lång tid med provtagningar och utredningar regelbundet. Vid en sjukhusvistelse framkommer låga blodvärden som borde uppmärksammas av husläkaren. Anmälaren ifrågasätter också varför hennes åldriga mamma tvingas byta husläkare.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och från patientansvarig läkare. De menade att de låga blodvärdena uppkommit under vistelse på geriatrisk klinik, vårdcentralen fick i uppdrag att följa upp dessa värden. Orsaken till byte av husläkaren är att kvinnan nu listats på den läkare som gör hembesök, kvinnan erbjuds att byta tillbaks till ordinarie husläkare om kvinnan kan komma på läkarbesök på mottagningen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och ärendet avslutas.

V1508-04291-62
Skrivelse om läkemedel

En man har inkommit med en oklar skrivelse rörande läkemedel.

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

V1508-04294-55
Brister rörande komplettering av sjukintyg

En kvinna som behöver ett kompletterande intyg till Försäkringskassan framför att hon blivit lovad detta av sin vårdcentral men inget händer och kvinnan är nu orolig för sin ekonomi eftersom ingen ersättning utgår förrän Försäkringskassan mottar det kompletterande intyget.

Åtgärd: I yttrandet från medicinskt ansvarig läkare framförs att kompletteringar har skickats in till Försäkringskassan. Trots ytterligare detaljerade uppgifter har kvinnan inte fått beviljat ersättning då Försäkringskassan bedömt att hennes arbetsförmåga ej varit nedsatt. Då patientnämndens förvaltning inte kan tillföra något mer avslutas ärendet. Kvinnan hänvisas till verksamhetschefen vid vårdcentralen.

V1508-04342-57**Valfrihet avseende ambulanstransport**

En man har frågor om ambulanstransport och fritt vårdval av akutmottagning.

Åtgärd: Vid telefonkontakt informeras anmälaren om att ambulansbesättningen efter den medicinska bedömningen kör patienten till det akutsjukhus som har den medicinska vård som patienten behöver. I annat fall körs till närmaste akutsjukhus, men patienten kan alltid önska att bli körd till ett särskilt sjukhus. Anmälaren är nöjd och ärendet avslutas.

V1508-04346-34**Journal**

En man har vårdats inom psykiatrisk heldygnsvård och har bitt vårdgivaren om att i första hand få gå igenom sin journal. Han har kontaktat både chefsjuksköterska och mentalskötare men efter tre veckor har han inte fått något besked.

Åtgärd: Förvaltningen kontaktar chef vid psykiatrisk enhet. Denna lovar att ordna så mannen får läsa sin journal. Mannen informeras om möjligheten att söka personligt ombud och får kontaktuppgifter till denne. Ärendet avslutas.

V1508-04348-30**Dålig kvalitet på teckentolkar**

En kvinna har klagomål på teckentolkar och anser att de inte håller godtagbar kvalitet. Hon anser att detta måste kvalitetssäkras.

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

V1508-04362-57**Otrevligt bemötande av husläkare**

En kvinna fick träffa en ny husläkare vid ett återbesök. Den nya läkaren ville inte undersöka henne utan menade att kvinnans smärta inte skulle överdrivas och var tveksam till att skriva ut smärtstillande läkemedel. Kvinnan är upprörd över det bristfälliga omhändertagandet då hon kände sig väldigt väl omhändertagen av den tidigare läkaren.

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

V1508-04365-64**Brister i valfrihet och vårdgaranti.**

En man, bosatt och listad utomläns, sökte icke-akut vård på vårdcentral men nekades.

Åtgärd: Förvaltningen har informerat anmälaren om valfrihets- och listningsregler. Anmälaren var nöjd med informationen och ärendet avslutas utan vidare utredning.

V1508-04367-49**Patientavgift**

Anmälaren kontaktade vårdcentralen samma dag som hon hade läkartid vid denna vårdcentral. Hon avsåg att avboka tiden. Men eftersom vården enligt reglerna ska debitera för uteblivet besök om läkartiden inte avbokas senast 24 timmar innan besökstiden blev anmälaren tvungen att betala för uteblivet besök. Detta vände sig anmälaren mot.

Åtgärd: Informerade anmälaren om att vårdgivaren följt gällande regler. Ärendet avslutas.

V1508-04368-42**Komplikationer efter prostatoperation**

En man opererades för prostatabesvär vid en urologklinik på ett akutsjukhus och komplikationer uppkom. Mannen har nio månader efter operationen ingen sexlust och kan inte genomföra ett samlag. Mannen är ledsen och har insett att denna komplikation är livslång. Han har kontaktat verksamhetsansvariga men ingen har återkommit.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då mannen anmält händelsen till Inspektionen för vård och omsorg samt patientförsäkringen Löf.

V1508-04369-59**Missade provsvar, försenad diagnos**

En man påtalar att en läkare glömt att ta del av och vidta åtgärder efter en röntgenundersökning. Händelsen ledde till en dryg månads försening av konstaterad diagnos och hans kännedom om resultatet. Anmälaren har varit i kontakt med verksamhetschefen som angett att en lex Mariaanmälan/utredning skulle göras.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen. Anmälaren avser att kontakta IVO och Löf. I samråd med anmälaren överenskommes om en tidpunkt då ärendet avslutas om anmälaren inte återkommit i frågan. Ärendet avslutas därmed.

V1508-04375-59**Nekad besök på grund av materialbrist**

En kvinna vände sig till mottagningen för att få en av Smittskyddsinstitutet/Folkhälsomyndigheten rekommenderad undersökning genomförd. Hon nekas besök med hänvisning till att provtagningsmaterial saknas. Kvinnan ifrågasätter rimligheten i att en verksamhet med landstingsavtal kan fungera så.

Åtgärd: Anmälaren framför per telefon att hon vill att händelsen dokumenterades vid förvaltningen. Informationen har även kommunicerats med Smittskydd Stockholm. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet.

V1508-04385-42

Höga doser smärtstillande, läkemedelsberoende

En man med ryggskada har under flera år förskrivits smärtstillande medicin av husläkaren som orsakat läkemedelsberoende. Han vårdas vid en beroendemottagning, hos fysioterapeut och är sjukskriven. Mannen har avbrutit sina studier.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälan är gjord till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas vid förvaltningen enligt överenskommelse med anmälaren.

**V1508-04400-64
Brister i boendet**

En kvinna har placerats av den socialpsykiatriska enheten på ett behandlingshem där man har stora brister i bemötande och behandling.

Åtgärd. Förvaltningen har inte, trots kontaktuppsmaning, fått kontakt med anmälaren varför ärendet avslutas utan utredning.

**V1508-04404-42
Ovänligt bemött**

En kvinna bemöttes illa av läkaren då hon sökte vård på smärtmottagningen på ett akutsjukhus.

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

**V1508-04410-49
Bristfällig information om hörapparater**

Anmälaren uppfattade att informationen om utbudet av hörapparater är bristfällig.

Åtgärd: Förvaltningen informerade om de hörapparater som Stockholms läns landsting upphandlat. Anmälaren informerades även om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren hörde inte vidare av sig. Ärendet avslutas.

**V1508-04415-59
Synpunkter på utebliven behandling**

En man vill framföra klagomål på att han inte får behandling. Skälet till att han inte kan få behandling är enligt anmälaren en diagnos han har.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen avböjer yttrande då det står klart att överprövning av vårdens beslut ej kan göras via förvaltningen. Enligt mannens önskemål avslutas ärendet.

V1508-04429-42**Nekas vård och uppföljning av medicinering**

En man vårdades vid en hjärtklinik på ett akutsjukhus och förskrevs mediciner som gav biverkningar med muskelsmärter. Mannen vårdas även vid en smärtklinik och den läkaren avslutade medicineringen. Husläkaren skickade remiss till hjärtkliniken för fortsatt vård och medicinering men mannen nekades fortsatt vård på hjärtkliniken. Mannen önskar en förklaring till beslutet.

Åtgärd: Anmälaren framför att han fått ta del av svaret på remissen från hjärtkliniken av husläkaren. I svaret framgår det att han är färdigbehandlad på hjärtkliniken och att primärvården sköter patienter med hjärt- kärlsjukdomar samt följer upp och utvärderar medicineringen. Ärendet avslutas enligt överenskommelse.

V1508-04431-44**Bristande personlig omvårdnad**

Anhöriga till åldrig kvinna på särskilt boende beskriver en undermålig personlig hygien med bristande fotvård.

Åtgärd: Anmälan överförs enligt överenskommelse med anhörig till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1508-04451-34**Önskar information om psykiatrisk vård**

En man har kontakt med en privat psykiater som börjar bli till åren. Han undrar hur han ska göra för att bli patient vid en psykiatrisk mottagning. Han har varit till primärvården och de vill att han ska fylla i en hälsodeklaration innan de kan ta ställning till om de ska remittera vidare till specialistpsykiatrin.

Åtgärd: Mannen får information om primärvårdens ansvar när det gäller första linjens psykiatri och att han kan göra en egenanmälan till valfri psykiatrisk mottagning under förutsättning att hans besvär ska tas om hand inom specialistpsykiatrin. Mannen är nöjd med informationen och ärendet avslutas.

V1508-04454-59**Bristande delaktighet och felaktiga åtgärder**

Anmälaren beskriver en mans kontakt med denna och flera andra verksamheter där de saknat information och delaktighet samt upplevt brister och rena felaktigheter.

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

V1508-04477-44**Bristande behandling**

En kvinna lades in på akutsjukhus för en lårbensfraktur. Hon bad om en tryckavlastande madrass för att hon tidigare hade fått trycksår. Hon tvingades vänta i flera dagar på madrassen och hade då redan utvecklat trycksår på ryggen som fortfarande kräver avancerad behandling.

Åtgärd: Telefonsamtal med anmälaren. Anmälaren har informerats om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen, information, anmälningsblanketter och kopior på anmälarens skrivelse skickas. Ärendet avslutas.

V1508-04495-64**Utebliven vård och bristande journalföring**

En man fick inte vård då han sökte på akutmottagningen på sjukhuset, och den mottagande läkaren förde bristfällig patientjournal.

Åtgärd: Ärendet överfördes, i samråd med anmälaren, till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1508-04505-49**Fråga om avgift för röntgen**

Anmälaren frågar om han ska betala patientavgift även för röntgenundersökning, även om han strax tidigare betalat patientavgift för läkarbesök. Läkaren remitterade till undersökning med röntgen.

Åtgärd: Informerade att det numera kostar att genomgå röntgenundersökning, även om man redan betalat patientavgift strax innan vid vårdcentral och därifrån fått remiss om röntgenundersökning. Ärendet avslutas.

V1508-04513-42**Nekas läkemedel**

En kvinna boende i ett EU-land har synpunkter på att husläkaren i Sverige nekar henne hjärtmedicin som tagit slut under vistelsen i Sverige. Läkaren uppger att läkemedlet inte är godkänt i Sverige och inget alternativ finns.

Åtgärd: Då kvinnan genomgått hjärtoperation på en hjärtklinik utomlands hänvisas hon till behandlingsansvariga på denna klinik. Dessa ansvarar också för medicineringen och förskrivningen av medicinen. Kvinnan framför att husläkaren endast förskrivit två receptuttag inför vistelsen i Sverige, vilket inte räckt. Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Enligt överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet i befintligt skick.

V1508-04530-34**För tidig utskrivning**

En man har synpunkter på att anhörig ska skrivas ut från psykiatrisk heldygnsvård och skickas till ett hem för vård och boende. Den anhörige har tidigare vistats på detta boende och då haft suicidala tankar och rädsla. Vårdgivaren vill skriva ut anhörig trots att denne inte är färdigvårdad. Mannen undrar om läkaren kan anmälas för detta.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt kommunens uppdrag när det gäller att ordna boende. Mannen föreslås även kontakta chef vid stadsdel/kommun för att få ett beslut som kan överklagas till förvaltningsrätten.

V1508-04534-62
Nekas operation för åderbråck

En kvinna som lider av åderbråck och har ont av dessa har synpunkter på att hon på en specialistmottagning fått beskedet att man inte kan få en landstingsfinansierad operation av åderbråck om man inte har köttår på benen orsakade av åderbråcket. Hon har fått beskedet att en privat operation kostar 23 000 kronor.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om att det finns möjlighet att få en operation bekostad av landstinget om man har åderbråck som orsakar medicinska besvär och att hon skulle kunna vända sig till vården för en ny bedömning. Anmälaren har därefter inte återkommit. Ärendet avslutas.

V1508-04552-49
Fråga om möjlighet till vård i annat landsting

Anmälaren ställer fråga om det finns möjlighet till vård i annat landsting.

Åtgärd: Förvaltningen informerar att denna möjlighet finns. Ärendet avslutas.

V1508-04553-62
Felaktigt besked från gynekolog

En kvinna fick beskedet att hon var gravid eller hade fått missfall av en gynekolog. Hon blev mycket skärrad av beskedet. Hon blev sedan uppringd och informerad om att detta inte stämde - tre tester hade visat fel. Kvinnan fick ingen ursäkt och upplevde det hela som mycket oprofessionellt skött.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan nöjer sig i nuläget med att klagomålet registreras och återkommer vid behov. Ärendet avslutas.

V1508-04585-28
Rotfil kvar i tandrot, ersättning?

En kvinna har fått veta att en rotfil gick av i tandroten under en rotbehandling. En inflammation uppstod och kvinnan fick äta antibiotika. Hon har kontaktat mottagningen vid ett flertal tillfällen för att efterhöra om försäkringen, men ingen har återkommit i den frågan. Hon har däremot fått veta att hon remitterats till specialistmottagning för fortsatt behandling, men kvinnan vill veta vem som kommer att betala.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om patientförsäkringen löf. Ärendet avslutas.

V1508-04596-49
Har missat att visa högkostnadskort

Anmälaren har missat att visa högkostnadskort. Han har på grund av sviktande hälsa tvingats söka vård ofta och har därför fått många räkningar. Hans sviktande hälsa orsakar stora svårigheter att få överblick över skulderna till landstinget och han önskar förvaltningen hjälp att få fram uppgifter om dessa skulder.

Åtgärd: Förvaltningen kontaktade den förvaltningen som kunde överblicka fakturor från landstingets primärvård och landstingets beroendevård och kunde på detta sätt ge anmälaren den information som han efterfrågade. Ärendet avslutas.

V1509-04612-49**Uppgifter om skulder till akutsjukhus**

Anmälaren har tvingats söka vård ofta. Han har haft högkostnadskort, men har på grund av sjukdomen missat att visa det. Han har på grund av sviktande hälsa haft svårt att få överblick över skulderna till vårdgivare. Han önskade hjälp av förvaltningen att få fram uppgifter om sina skulder till akutsjukhus.

Åtgärd: Förvaltningen kontaktade sjukhuset och kunde på detta sätt ge anmälaren den information som han efterfrågade. Ärendet avslutas.

V1509-04615-49**Söker information om skulder**

Anmälaren har på grund av sjukdom tvingats söka vård ofta. Han har fått många räkningar. Hans sjukdom orsakar stora svårigheter att överblicka skulderna till landstinget. Han vill få fram uppgifter om skulderna till akutsjukhuset.

Åtgärd: Förvaltningen kontaktade sjukhuset som i e-postskrivelse hänvisade till inkassoföretag, i e-postskrivelsen fanns kontaktuppgifter till inkassoföretaget. Anmälaren tog del av dessa uppgifter. Ärendet avslutas.

V1509-04619-62**Otrevligt bemött på vårdcentral**

En man har synpunkter på bemötandet han fick av en sjuksköterska när han ringde till en vårdcentral. Mannen fick inte möjlighet att framföra sitt ärende, utan sköterskan började prata om annat och ställde ovidkommande frågor.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen har själv framfört sina synpunkter till vårdcentralen och nöjer sig med att klagomålet registreras. Ärendet avslutas.

V1509-04621-44**Söker fortsatt rehabilitering**

God man skriver för sin huvudman som behöver fortsatt rehabilitering efter en misshandel för tre år sedan. Den vårdgivare som har rehabiliterat honom under lång tid avslår nu ny begäran.

Åtgärd: Telefonsamtal med god man. Det framkom att god man redan hade tagit de kontakter förvaltningen hade kunnat föreslå och att man nu avvaktade en bedömning via Försäkringskassan om vård utomlands. Ärendet vid nämnden avslutades efter överenskommelse.

V1509-04623-34**Bemötande i receptionen**

En kvinna som arbetar vid en daglig verksamhet har synpunkter på att en anställd som svarar i telefon vid en habiliteringsverksamhet har ett avvisande förhållningsätt när hon ger information. Denna information har dessutom visat sig vara felaktigt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kvinnan föreslås kontakta chef för att informera om bemötandet. Ärendet avslutas därmed.

V1509-04652-52**Bristande hygien**

En kvinna undrar vart hon kan vända sig för att påtala att det var dålig hygien på en specialistmottagning.

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

V1509-04664-34**Felaktig diagnos**

En man har synpunkter på att en läkare vid en barn- och ungdomspsykiatrisk verksamhet ställt fel diagnos och agerat felaktigt i en rättegång när det gäller mannens son. Mannen önskar anmäla läkaren för tjänstefel.

Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Mannen önskar att ärendet överförs till IVO eftersom patientnämnden inte kan granska läkarens bedömning och agerande. Ärendet avslutas.

V1509-04669-62**Vill anmäla vårdgivare**

En kvinna vill anmäla flera vårdgivare.

Åtgärd: Då kvinnan inte gått att nå och heller inte själv återkommit, trots uppmaning att ta kontakt, avslutas ärendet.

V1509-04671-62**Fick faktura trots frikort**

En man hör av sig angående sin son som fått en faktura efter ett besök på en lättakut, trots att han betalade vid besöket och dessutom fick ett frikort utfärdat. När de nu vänt sig till mottagningen för att få fakturan makulerad kräver mottagningen kopior på underlag som mottagningen själv producerat.

Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren framkommer att problemet nu löst sig och att fakturan har makulerats. Ärendet avslutas.

V1509-04673-59
Undantagsregler assisterad befruktning?

En kvinna efterfrågar undantagsregler rörande assisterad befruktning. Hon framför att hennes läkare nämnt att dessa kunde vara tillämpliga i henne situation.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren väntar återkoppling från verksamheten. I samråd med anmälaren överenskommes om en tidpunkt då ärendet avslutas om anmälaren återkommit. Därmed avslutas ärendet.

V1509-04676-34
Läkarintyg

En man har synpunkter på att han nekades ett retroaktivt sjukintyg fast han hade regelbunden kontakt med en rättspsykiatrisk mottagning. Han fick ersättning från centrala studiemedelsnämnden och ingen inom öppenvården upplyste honom om att han måste ha ett sjukintyg för att inte bli återbetalningsskyldig.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen meddelar senare att han fått ett läkarintyg och önskar att ärendet avslutas.

V1509-04698-57
Komplikationer efter underlivsoperation

En kvinna genomgick en underlivsoperation, men fick komplikationer efteråt och tvingades till en ny operation. Hon är ledsen och besviken över att det inte gått bra. Hon ifrågasätter den första operationen.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som menade att denna komplikation ibland inträffar i samband med operationen. Anmälaren är besviken över det kortfattade svaret, men önskar avsluta ärendet.

V1509-04701-52
Önskar fast vårdkontakt

En kvinna som har såväl somatiska som psykiska besvär önskar en fast vårdkontakt.

Åtgärd: Kvinnan har på egen hand lyckats få till stånd ett möte med inblandade enheter. Hon är välkommen åter vid behov. Ärendet avslutas.

V1509-04704-59
Bristande hantering av komplikationer

Anmälaren är kritisk till hur verksamheten hanterade en situation där komplikationer uppstod efter en operation. Kvinnan behövde uppsöka vård på grund av infektion och handen opererades fyra gånger vid akutsjukhus för att få bukt med komplikationerna. Anmälaren ifrågasätter verksamhetens rutiner, avtal med landstinget och varför skadan inte rapporterades enligt lex Maria.

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

gjord till samtliga nämnda instanser. I anmälan har bifogats kommunikering med mottagningen där de besvarat anmälares frågor rörande skadan och lex Mariaanmälan. Anmälares får besked om att en handläggning vid förvaltningen inte bedöms tillföra något och önskar därmed skriftligt svar på vad förvaltningen inte kan utreda. Anmälares erhåller ett sådant och ärendet avslutas.

V1509-04736-44 **Komplikationer efter operation**

En kvinna föll och ådrog sig en höft- och en axelfraktur. Efter att axelfrakturen opererats har kvinnan problem med att röra hand och arm. Eventuellt kan en nerv ha skadats i samband med åtgärderna för att rätta till axeln.

Åtgärd: Enligt telefonsamtal med anmälares har ärendet anmälts även till patientförsäkringen LÖF och efter information och överenskommelse avslutas ärendet vid förvaltningen.

V1509-04737-42 **Synpunkter på medicineringen**

En kvinna har synpunkter på läkemedelsbehandlingen hon fått vid flera olika psykiatriska mottagningar.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då händelsen anmälts till Inspektionen för vård och omsorg. Anmälares har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

V1509-04760-59 **Oacceptabel vård**

Anmälares framför att vården på mottagningen blivit oacceptabel.

Åtgärd: Förvaltningen har inte lyckats att komma i kontakt med anmälares, varför ärendet avslutas.

V1509-04771-62 **Brister i information och bemötande, kort läkartid**

En man missade ett samtal från en vårdcentral och ringde tillbaka en stund senare. Han blev då mycket otrevligt bemött och fick höra att han inte borde göra annat under den timme som läkaren skulle ringa upp. Mannen hade inte fått veta att han skulle bli uppringd. Han är också missnöjd med att han bara får några minuters besökstid när han träffar läkare på vårdcentralen.

Åtgärd: Anmälares har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälares nöjer sig med att klagomålet registreras. Ärendet avslutas.

V1509-04779-34 **Synpunkter på avslutad vård**

En man har synpunkter på hur en läkare inom den psykiatriska vården hanterat den behandling han fick för 25 år sedan. Han önskar att förvaltningen granskar det intyg

som en läkare skrev till socialtjänsten för att han skulle kunna få terapi och som innebar att terapin avslutades.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Efter samråd med anmälaren avslutas ärendet då förvaltningen inte har mandat att granska eller ha synpunkter skrivna intyg från 90-talet. Mannen är inte intresserad av svar från vårdgivaren. Ärendet avslutas.

V1509-04806-52 **Journalhandling**

En kvinna undrar vart hon ska vända sig för att få tag i en journalhandling som är flera år gammal och som inte finns på kliniken.

Åtgärd: Hänvisar kvinnan till landstingsarkivet. Ärendet avslutas.

V1509-04823-59 **Problem efter ryggoperationer**

Anmälaren nämner problem efter ryggoperationer. Hon efterfrågar också rätt blankett.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och patientförsäkringen via internet. Anmälaren avser att kontakta patientförsäkringen och beskriver att hon fortfarande rehabiliteras, och att hon har uppföljningstid till mottagningen. Hon har fått information om att händelsen har rapporterats/lex Mariaanmäls. Ärendet avslutas

V1509-04849-62 **Otrevligt bemötande, bristande information**

En kvinna har synpunkter på bristande bemötande och information vid en vårdcentral. Kvinnan blev kallad för att ta prover, men fick ingen information om vad det var för prover eller om hon behövde förbereda sig på något sätt. Kvinnan vände sig till vårdcentralen för att ta reda på detta, men ingen hade tid att svara på hennes frågor. När hon kom till vårdcentralen visade det sig att hon inte skulle ha ätit eller gått på toaletten i ett antal timmar innan, vilket hon inte visste om. Inför en undersökning skulle kvinnan klä av sig, men läkaren vägrade att ta ner persiennen. Kvinnan gick inte med på detta och gick hem mycket bestört och ledsen över bemötandet. Hon har skriftligen framfört sitt klagomål till chefen vid vårdcentralen, men har inte fått någon respons.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte göra någon formell anmälan och nöjer sig med att klagomålet registreras. Ärendet avslutas.

V1509-04908-59 **Ersättningskrav**

En kvinna beskriver händelser i samband med undersökning som hon redan kommunicerat med verksamheten. Verksamheten har vidtagit åtgärder och anmälaren framför att hon därmed uppnått sitt syfte med kontakten. Däremot

önskar anmälaren ersättning för merkostnader och anger att hon hänvisats till patientnämndens förvaltning med dessa anspråk.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om patientförsäkringen. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet.

V1509-04923-58

Önskar återbetalning av patientavgift

En man önskar avskrivning av krav på betalning för uteblivet besök i vården då han blandat ihop besöksdatumen. Han kunde inte komma på det bokade besöket då han bokat annan aktivitet då och avbokade mindre än 24 timmar innan besöket.

Åtgärd: Anmälaren har redan varit i kontakt med mottagningen och väntar på svar. Informerar att förvaltningen inte är beslutande i ärendet. Anmälaren önskar ingen utredning hos förvaltningen, ärendet avslutas.

V1509-04924-58

Komplikationer efter handledsbrott

En kvinna framför klagomål på att hon fått besvär med sin vänstra arm i form av smärtor. Enligt henne själv har hon överansträngt armen på grund av en felbehandling på ett sjukhus av höger arm som nu inte går att använda. Hon önskar utredning av detta.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att förvaltningen inte kan utreda ärendet då felbehandlingen redan utretts av Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd. Gällande besvären med vänster arm framgår inget klagomål på någon vårdgivare. Anmälaren har önskat, och fått, skriftligt besked gällande detta. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.

V1509-04970-62

Synpunkter på vårdavgifter

En kvinna som haft uppehållstillstånd i Sverige i ett år har synpunkter på att hon fått betala dyra avgifter för mödrahälsovård, som hon menar att hon borde ha fått kostnadsfritt precis som svenska medborgare.

Åtgärd: Informerar om att uppehållstillstånd i sig inte ger rätt till subventionerad vård, utan det avgörande är om personen är folkbokförd i Sverige och har ett svenskt personnummer, vilket kvinnan inte fick förrän efter att hon erhållit vården. Ärendet avslutas.

V1509-04999-49

Fel diagnos

Läkaren vid närakuten ställde fel diagnos.

Åtgärd: Förvaltningen och anmälaren kommer överens att överlämna ärendet för utredning till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1509-05000-49**Läkaren vid primärvårdens akut ställde fel diagnos**

Enligt anmälaren har läkaren vid primärvårdens akutmottagning ställt fel diagnos.

Åtgärd: Förvaltningen och anmälaren kommer överens att överlämna ärendet för utredning till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

V1509-05010-58**Lång väntetid för undersökning, ifrågasätter org.**

En man framför synpunkter på lång väntetid på akutmottagningen på ett sjukhus. Mannen remitterades från vårdcentralen till sjukhusets akutmottagning för att få en undersökning genomförd. Mannen fick vänta i 6 timmar innan han fick träffa en läkare. Då det var många patienter på mottagningen bestämdes det att patienten skulle återkomma dagen efter. När han gjorde det fick han återigen vänta och vänta. Till slut gick han hem utan att undersökningen genomförts. Anmälaren ifrågasätter vårdens organisation.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har även skrivit till sjukhuset och fått svar från verksamhetschefen på kliniken. Han är nöjd med svaret. Ärendet avslutas utan utredning hos förvaltningen.

V1509-05040-58**Journaler är försvunna**

En kvinna framför att patientjournalen från en psykiatrisk öppenvårdsmottagning försvunnit. Det gäller 30 år gamla journaler.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren hänvisas till journalarkivet, nuvarande vårdgivare samt till Inspektionen för vård och omsorg för att se om det finns beslut där för förvaring av journaler. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1509-05055-28**Garanti på tandreglering**

En man fick behandling med tandreglering under barn- och ungdomstandvården. Idag är han vuxen och har fått veta att han har en sned käke som eventuellt beror på tandregleringen. Anmälaren undrar över eventuell ersättning/garanti.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om att det inte finns någon garanti på tandreglering. Informerar om patientförsäkringen löf. Ärendet avslutas.

V1509-05061-34**Samverkan med annan vårdgivare**

En kvinna önskar rådgivning med anledning av att hon anser att vuxen son blir felbehandlad inom den psykiatriska vården. Vårdgivaren samverkar inte med beroendevården.

Åtgärd: Vid telefonsamtal med kvinnan framkommer det att hon haft ett mycket bra samtal med en överläkare vid en psykiatrisk enhet och att de kommit överens om hur planeringen för sonen ska se ut framöver och att samverka med en beroendemottagning ska planeras. Kvinnan är nöjd och ärendet avslutas.

V1509-05077-58**Inte fått ta del av röntgenbilder**

En man framför att han efter en röntgenundersökning på ett sjukhus önskat se bilderna, vilket han inte fick. Han undrar om detta är korrekt förfarande.

Åtgärd: Informerar anmälaren att detta är korrekt då bilden är att anse som arbetsmaterial innan den blivit bedömd av läkare. Anmälaren nöjd, ärendet avslutas.

V1509-05107-58**Brister i utredning av sonens besvär**

En pappa framför klagomål på att personal på barnvårdscentralen inte utrett orsaken till sonens dåliga mående på förskolan. Han anser att barnvårdscentralen, förskolan och utbildningsnämnden försökt förhindra att orsaken till sonens besvär hittas.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg. Då anmälaren även anmält till Inspektionen för vård och omsorg avslutas ärendet utan utredning hos förvaltningen. Anmälaren återkommer vid behov.

V1509-05137-52**Bristande vård och behandling**

En far till en pojke har synpunkter på vården. Pojken blev skickad till en akutmottagning av husläkaren med misstanke om fraktur i ena benet. Pojken fick sitta i tre timmar i gipsrummet med svullet ben. Svullnaden berodde på en blodansamling. Läkaren skickade hem pojken utan åtgärd. Dagen efter sökte sig familjen till en ortopedmottagning och där fick pojken sitt ben lindat.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Fadern är nöjd med att hans synpunkter finns registrerade och att vården får kännedom om detta. Ärendet avslutas