Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2020-09-10

Patientnämnden Delegationslista - t.o.m 2020-09-10

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1902-00769** Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Missnöjd med resultat efter ögonoperation En kvinna har genomgått en ögonoperation och är missnöjd med resultatet. Kvinnans syn har inte förbättrats och hon misstänker att det varit fel på laserinstrumentet som användes vid operationen. När hon kontaktat kliniken för att framföra sitt klagomål har hon inte blivit lyssnad till. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs att operationerna var komplikationsfria och utfördes enligt planerna. Patienten hade varit översynt före operationen och hade synskärpa på nivå 0,6 och 0,8 med glasögon. Operatören som brukligt på normalsynthet på långt håll. Efter operationen ser patienten 0,9 och 0,8 med bästa glasstyrka. Patienten har glaskroppsgrumligar i ögonen vilket kan störa synintrycket men dessa är en normal åldersförändring och beror inte på gråstarrsoperationen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och beklagar synupplevelsen med grumlingarna. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1906-03557** Resultat Resultat	Besvärande ärr efter borttagande av leverfläck En kvinna har synpunkter på resultatet efter borttagandet av en leverfläck. Ärret har blivit stort och det kliar mycket. Hon har försökt att tala med vårdgivaren om detta men hon får ingen återkoppling. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att anmälaren haft regelbunden kontakt med vårdgivaren, att en hudförändring togs bort för ett år sedan, att läkaren bedömde att vidare behandling kunde påbörjas ett år efter det att hudförändringen togs bort, under denna ettåriga väntetid kunde processen i huden ha avstannat. Av yttrandet framgick att anmälaren inför ingreppet blivit informerad om eventuella risker för biverkningar. Anmälaren förnekade att hon fått sådan information. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1907-04148** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Diagnos	Fick bristfällig hjälp med smärtlindring En kvinna besökte läkare i specialistvård, hon blev ordinerad smärtlindrande medicin som hade bristfällig effekt. Senare testades en kraftfull manuell behandling av ryggen som smärtade mycket. Senare visade det sig att anmälaren fått skelettcancer i ryggraden och hon ifrågasätter varför läkaren inte remitterade henne till röntgenundersökning när den smärtlindrande medicinen inte hade effekt. Åtgärd: I svar från patientansvarig läkare förklarades de behandlingar han utfört, avancerad ryggmobilisering och behandling utifrån den kraftiga ryggsmärtan anmälaren hade. Någon misstanke om tumörsjukdom har han inte haft då symtomen tydligt talade för åldersrelaterad ryggsmärta. Han beklagar att anmälaren insjuknat i cancer. Anmälaren är besviken och avser att anmäla händelsen till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas i överenskommelse.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04517** Resultat Resultat	Märken i ansiktet efter provtagning Anmälaren besökte specialistmottagning. Läkaren genomförde provtagning, skar ut vävnad ur ansiktet. Det uppstod märken efter läkningen som påverkar anmälaren negativt. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att det var medicinskt motiverat att ta vävnadsprov då det fanns misstanke om cancersjukdom, vidare framgick det av yttrandet att anmälaren gav sitt samtycke till att genomföra detta vävnadsprov. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse
Specialistvård
V1908-04553
 	
Resultat
  Resultat
Kommunikation
  Bemötande
Tillgänglighet
  Tillgänglighet till vården
	Komplikationer efter inkontinensoperation
	
	En kvinna genomgick en inkontinensoperation i specialistvården, hon har kvarstående besvär och är inte nöjd. Vid kontakt med mottagningen blir inte hennes e-post besvarad.
	
	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där verksamhetschefen skrev att den typ av operation som patienten genomgått är det mest beprövade och forskningsmässigt utvärdera operationen mot urinläckage. De är ovanligt med komplikationer som patienten har beskrivit. På grund av att det är ovanligt finns inga standardiserade utredningar eller behandlingar mot smärtan. Men att drabbas av smärta efter kirurgi är förekommande. Operationen var ett rutiningrepp som utfördes av en kirurg som gjort ett flertal operationer tidigare. Vid kvarstående smärta behandlar man med läkemedel. Kirurgen skrev att patienten fick information om att smärta kan komma efter operationen men inte något om att man kan få kronisk smärta. Denna ovanliga komplikation av kronisk smärta fanns inte med i den skriftliga informationen till patienterna. Med anledning av det kommer verksamheten i samarbete med Svensk gynekologisk förening utarbeta en sådan information. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse
Specialistvård
V1908-04686
 	
Vård och behandling
  Undersökning/bedömning
Kommunikation
  Information
	Patient hade inte fått svar på viktig provtagning
	
	En kvinna tog bort ett födelsemärke på huden hos en hudläkare på en specialistmottagning. Hudprovet skickades till ett laboratorium för att kontrollera om det var cancer. Efter tio veckor var provet inte granskat och vid telefonkontakt med hudmottagningen har kvinnan fått information om att laboratoriet är sena i sina bedömningar. Hon ifrågasätter varför inget annat laboratorium kunde ta över analysen.
	
	Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistmottagningen där verksamhetschefen skrev allmän information för kännedom. Specialistmottagningen har flertalet gånger meddelat att det varit utom deras kontroll att provsvar blivit fördröjda. Anledningen har varit den upphandling som Stockholms läns landsting gjort där endast ett laboratorium ansvarade för att analysera prover. Antalet prover som kom in översteg det man hade beräknat vilket ledde till fördröjda provsvar. Ansvarsfrågan var inte löst ännu och specialistmottagningen väntade fortfarande på besked om vem som ska meddelas myndigheter som till exempel Inspektionen för vård och omsorg. Patientsäkerhetsanmälningar höll på att sammanställas. I detta fall var utredningen klar och patienten hade fått besked att det inte var cancer. Ingen patientskadeutredning var därför aktuell. Detta blir bara ett fall bland tusentals där Stockholms läns landsting och laboratoriets oförmåga och dess eventuella konsekvenser får bedömas vidare av andra myndigheter/instanser. Verksamhetschefen tackade för hjälpen med patientkraft driva på frågan mot Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Stockholms läns landsting. Det har sannolikt bidragit till att ansvariga inom Hälso- och sjukvårdsförvaltningen lyssnar mer än vad de gör när vårdgivare har försökt få någon att agera. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1909-05043** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Brister i bedömning och behandling hos specialistläkare gav hörselnedsättning En man med besvär från öronen sökte specialistvård flera gånger. Han fick olika behandlingar men blev inte bra. Ett rör opererades in. När han tillslut sökte annan vårdgivare fick han en annan behandling som hjälpte. När röret skulle tas bort hade det fastnat i trumhinnan och hörselnerven var skadad. Mannen har en hörselnedsättning och behöver hörapparat. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs att patienten hade undersökt vid två tillfällen på denna öronklinik på akutsjukhuset. Specialistkliniken hade remitterat patienten till mottagningen och patienten hade avbokat tiden och skulle återkomma själv. Öronkirurgen hade tagit bort ett tilltäppt rör från hans vänster öra och ett nytt sattes in. Patienten hade undersökt med datortomografi som utfördes på en annan röntgenklinik där man utredde bakre delarna av näsan, bihålorna, munhålan, tungbasen regionen ner till matstrupen, halsens lymfkörtelstationer samt det vänstra örat. Hörapparat har diskuterats på hörselkliniken och svar till specialistkliniken sammanfattades med information om att patienten valde att i dagsläget avvakta med hörapparatutprovningen. Behandlingar som patienten hade fått hade valts av de fyra Öron-näs- och halsspecialister då det är behandlingar som erfarenhetsmässigt brukar ge bästa resultat. En översyn av rutiner ska göras för att undvika att händelsen upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Anmälaren vill framföra att han inte har haft hörselnedsättning sedan tonåren utan han hade sagt till öronläkaren att han har haft återkommande öroninflammationer i tonåren. Hörselnedsättningen hade konstaterats i ca 30 års åldern av företagshälsovården. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1909-05255** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande av läkare En kvinna anser att en läkare vid en specialistmottagning var oengagerad och otrevlig samt inte brydde sig. Läkaren har inte behandlat hennes besvär och när hon ställde frågor vägrade läkaren att svara då frågorna enligt honom inte stod i remissen. Staten betalar inte mig för att svara på dina frågor lär läkaren ha konstaterat. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som beklagat det inträffade. Man kommer att prata med den berörda läkaren. Mottagningens målsättning är att alla patienter känner sig bra bemötta och välinformerade när de besöker mottagningen. Anmälaren har framfört att hon var missnöjd med läkaren och inte vill längre att träffa honom. Däremot önskar hon att få ett nytt besök hos en annan läkare på mottagningen. Kommer överens att hennes synpunkter framförs till mottagningen i samband med avslutsbrev. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1909-05351** Vård och behandling Diagnos	Saknar utlovad second opinion Anmälaren är förälder till 13-årig pojke som har kontakt med psykiatrisk mottagning. Enligt anmälaren har läkaren sedan lång tid tillbaka utlovat second opinion beträffande bedömningen. Denna bedömning är ännu inte levererad. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att ny utredning planeras vid mottagningen.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1909-05439** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktiga uppgifter i journal om provtagning av cancer En man hade gjort prostataprovtagningar på ett akutsjukhus och var på återbesök på en specialistklinik inom urologi. Den urologiska kliniken hade noterat i mannens journal att det inte fanns några fynd på provtagningarna trots att provtagningen hade visat samma typ av cancer som tidigare men den hade inte förändrats. Han har kontaktat specialistkliniken vid två tillfällen och framfört att han önskar rättelse i hans journal men ingen har hört av sig tillbaka till honom inom en månad. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från akutsjukhuset. Där beklagas att patienten upplever en felaktig journalanteckning och att han inte ha fått kontakt med kliniken. Det beskrevs att mottagningen där patienten hade undersöktes stängdes och patienten överfördes till en annan vårdgivare. Läkaren som hade dokumenterad i journalen arbetar inte kvar på kliniken. I yttrandet beskrivs att man utgår från att den behandlande läkaren gjorde en samlad bedömning utifrån patientens klinik och de laboratorieprover han hade lämnat inför besöket. Gällande prostatapalpationundersökning var det rimligt att avstå med tanke på att provtagnings värdet var lågt och som sjönk mellan de båda tillfällen. Patientens klagomål hade hänvisats till en tidigare chef. I yttrande beskrivs även att undersjuksköterskan som hade lovat återkoppling hade slutat hos vårdgivaren. Förvaltningen kontaktade läkaren som behövde korrigera den felaktiga journalanteckningen och då hade klinikens läkare kontaktat patienten och felregisteringen i journalen har rättats för att hindra risken för feltolkningar av undersökningsresultat. Anmälaren har inte framfört ytterligare synpunkter till avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1909-05457** Resultat Resultat	Komplikationer efter ögonoperation En man som har genomgått en ögonbehandling har fått försämrad syn efteråt. Behandlingen gjordes med laser och skulle sänka ögontrycket. Efter två och en halv vecka men ögontrycket gick upp istället Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs patientens har grön starr i båda ögonen. Vid grön starr är trycket i ögonen för högt och den skadan som uppstår på synnerven är bestående. Patienten har även tunna hornhinnor som gör att tryckmätningen visar lägre värden än de egentligen är. Behandlingen vid grön starr går ut på att sänka trycket i ögonen för att förhindra ytterligare skada. Den skada som redan har uppstått genom det för höga trycket går inte att behandla. Det finns tre sätt att sänka trycket och det är trycksänkande ögondroppar, laserbehandling så kallad SLT eller trycksänkande operation. Patienten remitterades för en laserbehandling när ögondropparna inte längre sänkte trycket tillräckligt. Han var då blind i ena ögat och hade synskärpa på nivå 0,2 på vänstra ögat. Han uteblev dock från behandlingen och valde en annan ögonklinik. Ny kontakt blev två år senare då synskärpan hade sjunkit till handrörelse vilket betyder att man inte längre kan mäta synskärpan med syntavlan. Trycket låg högt trots ögondroppar. Patienten informerades om att behandlingen inte kan förbättra synen och att syftet med behandlingen var att sänka trycket för att rädda set sista ljuset som han kunde förnimma. Han informerades även om att synen kommer att bli sämre om man inte lyckas sänka trycket tillräckligt. Detta dokumenterades i journalen och laserbehandling utfördes. Tyvärr är det också så vid grön starr att synen ibland blir sämre även om man lyckas sänka trycket. Det är beklagligt att patientens syn har blivit sämre, men orsaken till försämring kan inte tillskrivas laserbehandlingen. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05600** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Bristande kommunikation och hantering vid försenat svar på vävnadsprov En kvinna som tidigare haft hudcancer lämnade ett nytt hudprov på en hudmottagning. Prover skickades sedan för analys. Kvinnan fick besked att det skulle ta två till tre veckor innan hon fick svar men det skulle komma att dröja åtta veckor. Efter att åtta veckor gått ringde kvinnan tillbaka till hudmottagningen och fick då information att det skulle dröja fjorton veckor. Kvinna fick själv leta upp nummer till laboratoriet som gör analysen och fick då veta att väntetiden berodde på en långsam upphandling av Region Stockholm. Kvinnan undrade varför hudmottagningen inte vänt sig till ett andra laboratorier om just detta inte kunde leverera svar inom rimlig tid. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där verksamhetschefen skrev att de långa svarstiderna har varit utanför deras kontroll. Verksamheten var tvungen att använda det laboratoriet som Stockholms Läns Landsting upphandlat. När det gäller dessa upphandlingar och avtal har varken patienterna eller vårdgivare någon möjlighet att välja ett annat laboratorium. Laboratoriet skötte inte sina svarstider av analyser som de borde enligt avtal. Det har i sin tur inneburit fördröjning av vård i verksamheten. När vårdgivaren identifierat att det kan råda fara för patienternas hälsa att vänta på viktiga provsvar är vårdgivaren skyldig att göra en utredning. Utredningarna måste i samtliga fall otvetydigt säga att verksamheten inte hade kunnat agera annorlunda. Allt ansvar för fördröjda prover och eventuella medicinska risker ligger hos Stockholms Läns Landsting och laboratoriet. Avslutningsvis skriver verksamhetschefen att vidare svar på klagomål från patienter angående detta ska hänvisas till Hälso-och sjukvårdsförvaltningen och laboratoriet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05803** Resultat Resultat Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Missnöjd med resultat av operation Anmälaren genomgick ögonoperation, men hon fick sämre syn till följd av operationen. Hon fick ingen information om eventuella risker med behandlingen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att anmälaren blev informerad om eventuella konsekvenser i synupplevelser efter operationen. Operation av höger öga genomfördes utan komplikationer. Även operation av väster öga genomfördes utan anmärkningar. Tre månader senare uppstod efterstarr hos anmälaren och laserbehandling genomfördes. Enligt yttrandet har inga fel begåtts. Anmälaren var fortsatt av annan uppfattning, att läkaren underlåtit att informera om riskerna med behandlingen, att behandlingen skadade henne. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05822** Ekonomi Patientavgifter	Feldebitering Anmälaren hade kontakt med primärvården. Läkaren remitterade honom till hudmottagning. Anmälaren inväntade kallelse. Senare inkom krav från hudmottagningen på betalning för uteblivet besök. Anmälaren har inte fått någon kallelse och anser att han inte ska betala. Åtgärd: Förvaltningen inhämtade och gav information om gällande regler i denna fråga, bland annat följande: Förfarandet att ta ut avgiften utan att säkerställa att kallelsen kommit fram till patienten har drag av negativ avtalsbindning vilket inte är tillåtet enligt svensk lag. Patienten skulle utifrån detta diskutera frågan med berörd vårdgivare. Patienten har inte återkommit i frågan. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05995** Vård och behandling Behandling	Får ej rätt behandling Anmälaren får inte rätt behandling hos öronläkaren. Hon kommer specificera sina synpunkter i kommande skrivelse. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att undersökningens genomförande innebär att läkarens och anmälarens kroppar kommer nära varandra, att läkaren försökte undvika att känsliga kroppsdelar blev närliggande. I yttrandet redogjordes för undersökningar och undersökningsresultat. I yttrandet erbjuder läkaren att remittera anmälaren till annan specialistläkare. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06106** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Endast kontant betalning vid läkarbesök En man går hos en specialistläkare som endast tar emot kontant betalning vid besök. Enligt anmälaren är de kvitton som skrivs inte korrekta. Åtgärd: Förvaltningen begärde ett svar från vårdgivaren. Då denne arbetar enligt lagen om läkarvårdsersättning kan dock patientnämnden inte kräva att vårdgivaren svarar. Då vårdgivaren inte inkom med ett svar på klagomålet inom svarstiden avslutades ärendet vid förvaltningen. Ombudet fick dock kontaktuppgifter till den enhet inom regionen som ansvarar för kontakten och ersättningsfrågor gällande de aktuella läkarna.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06502** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjning på provsvar inför operation En kvinna skulle genomgå en operation på akutsjukhusets gynekologiska klinik. Ett prov togs och skickades till analys på ett annat sjukhus och väntan på provsvar och operation dröjde länge. Denna väntan på svar gjorde att behandling försenades och skapade oro hos kvinnan. Kvinnan fick efterfråga provsvar och trots att det kommit till sjukhuset tog det tid innan kvinnan fick svar. Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande specialistläkare på mottagningen. Hon beklagar att patienten fick vänta på besked om den fortsatta planeringen och behandlingen. En beskrivning görs av det ingrepp som gjordes av läkaren och att snabbt svar beställdes av det prov som togs. En remiss skickades enligt gällande rutin till sjukhuset för bedömning och fortsatt handläggning. Information gavs till patienten vid ett läkarbesök på mottagningen. En vecka senare meddelande patienten att hon fått besked om att remissen var tillbakaskickad för ny provtagning och ingrepp. Då mottagningen inte har samma journalsystem som sjukhuset kunde inte läkaren bekräfta handläggningen förrän remissvar kommit. Planering av ingrepp gjordes en månad framåt för att säkerställa läkning efter första ingreppet. Nytt ingrepp gjordes och analysen var helt normal. Läkaren kan sedan en tid tillbaka, med patientens godkännande, gå in i sjukhusets journaler och ta del av dessa och därmed ta del av beslut innan remissvar kommit åter. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06914** Vård och behandling Behandling	Blev avvisad Förälder till 14-årig pojke ställde sig frågande till att sonen blev avvisad från specialistmottagning som han blivit remitterad till för kirurgiskt ingrepp i foten. Enligt mottagning skulle pojken först uppsöka medicinsk fotvård. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd barnkirurg framgick att pojken blev remitterad till mottagningen av primärvården för bedömning och ställningstagande till nageltrångsoperation. Bedömningen blev att man bör pröva medicinsk fotvård innan man tar ställning till eventuell kirurgi. Av yttrande framgick att behandling av nageltrång ingår i begreppet medicinsk fotvård, att mottagningen återkommande remitterar till medicinsk fotvård om tillståndet inte är aktuellt för kirurgi, speciellt om det inte är provat tidigare, som i det här aktuella fallet, enligt yttrandet. Föräldern var missnöjd med svaret.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07152** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Diagnos	Vill ha ny utredning Anmälaren, tillika förälder, vill att ny neuropsykiatrisk utredning ska genomföras. Hon misstänker att nuvarande diagnos är felaktig. Den mottagning som hon varit i kontakt med har hänvisat till skolan. Hon söker klarhet och besked av mottagningen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd barnläkare framgick att det enligt riktlinjer är kommunen som primärt utreder de frågeställningar som detta ärende berör. Yttrandet hänvisar även till skollagen och skolverkets allmänna råd om mottagande i grundsärskola och gymnasiesärskola. När vårdgivaren kontaktade handläggare vid hälso- och sjukvårdsförvaltningen uppgav denne handläggare att det är kommunens ansvar att utreda om en elev tillhör särskolans målgrupp eller inte. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2001-00223** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Missnöjd med operation och bemötande Anmälaren genomgick operation, tog bort ben av en tidigare borttagen tå. Läkaren tog bort stift ur foten utan att ge bedövning, enligt anmälaren. Dessutom tog han bort stiftet för tidigt, enligt anmälaren. Läkaren var även oförskämd: Kan du ta av strumporna från alla tre fötterna? ska läkaren ha sagt och anmälaren tog mycket illa vid sig. Senare vägrade läkaren att utföra ytterligare operation. Enligt anmälaren fanns det också fel uppgifter i journalen. Anteckning i journalen angav att anmälaren skulle ha blivit erbjuden smärtstillande injektion, vilket enligt anmälaren inte stämde. Anmälaren var också av den uppfattningen att läkaren ordinerade stark medicin som anmälaren inte tålde. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att patienten led av värk i vänster fot. Det fanns en ömmande tjock hudförhårdnad i undersidan av foten vid lilltån. Läkaren gav information om hur operation skulle kunna hjälpa. Patienten valde att avvakta, men återkom nästan två år senare då besvären blivit värre. Behandling genomfördes under bedövning. Enligt yttrandet händer det att läkaren skojar med sina patienter för att lätta på stämningen. Operationen genomfördes utan avvikelser och utan misstag och mottagningen erbjöd hjälp med att hantera smärtan, enligt yttrandet. Patienten var missnöjd med yttrandet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-00801** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Går inte att nå mottagningen per telefon En man gjorde en ortopedisk operation på en specialistmottagning. Då mannen ringde till mottagningen för att få en telefontid var det ständigt fullt och inte möjligt att lämna meddelande. Detta har hänt återkommande. Mannen fick skriva brev till mottagningen och då ringde läkaren upp. Enligt mannen var läkaren medveten om problemet. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att man inte haft resurser att bemanna samtliga telefontider med anledning av sjukdom under en period, men att situationen nu förbättrats. En ny teknisk lösning har också förbättrat för patienter att lämna meddelanden. Anmälaren är nöjd med att det i framtiden blir enklare att komma fram till mottagningen och ärendet avslutas därmed i överenskommelse.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-00848** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missade fynd på specialistmottagning Anmälaren besökte specialistmottagning förra året. Det konstaterades att inga polyper fanns i tarmen. I januari i år blev anmälaren kallad till en rutinkontroll på ett akutsjukhus och där fann man flera polyper i tarmen i varierande storlek. Anmälaren undrar hur den tidigare vårdgivaren kunde missa att observera dessa polyper. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd specialistläkare framgick att undersökningen och bedömningen försvårades av att tarmen var bristfälligt rengjord. Några polyper eller andra förändringar kunde inte påvisas. Undersökningsresultatet var behäftat med viss osäkerhet, varför ny undersökning om tre år rekommenderades. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-00893** Ekonomi Patientavgifter Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Faktura för uteblivet besök och svårt att få kontakt En man på väg till besök på en specialistmottagning kom för sent på grund av problem med tunnelbanan. Han blev avvisad på mottagningen och fick en faktura för uteblivet besök. Han ifrågasätter den hanteringen eftersom han bara blev några minuter försenad. Dessutom var det svårt att nå mottagningen och det stod inte på fakturan vart han skulle vända sig med synpunkter. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Man försöker i möjligaste mån handlägga även de patienter som kommer sent och detta innebär att patienterna i regel får vänta tills en lucka uppstått alternativt hamnar sist i kön så att inte patienter som kommit i tid ska bli drabbade. Då patienten i det aktuella fallet skulle träffa inte bara läkare utan även sjuksköterska och genomgå flera behandlingar gick detta inte att genomföra på den korta tid som återstod av det inplanerade besöket. Vad gäller bestridande av faktura hänvisades till den enhet som står på fakturan. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-00984** Kommunikation Information	Brister i information Patienten blev remitterad till specialistmottagning, ortopedi. Där upprättades plan för träning. Patienten skulle få träffa behandlande personal inom kort. Men patienten blev inte kallad till mottagningen. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd chef redogjordes för behandlingsplanen och motiveringen till denna, ingen kirurgisk behandling skulle genomföras, istället skulle patienten genomgå individuell träning hos sjukgymnast. Yttrandet beklagade om informationen varit otydlig. Patienten valde att avsluta ärendet trots att vårdgivaren inte har svarat på frågan. Patienten hade vänt sig till annan vårdgivare. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01144** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Upplevd undermålig undersökning vid specialistklinik samt tillgänglighet En kvinna fick ingen ordentlig undersökning för sina leverfläckar av en läkare vid en specialistmottagning. Läkaren var stressad och uppmanade anmälaren att boka nytt besök i fall hon ville ha mer utförlig undersökning. Åtgärd: Förvaltningen har vid flera tillfällen lämnat muntliga och skriftliga meddelande till patienten och uppmanat henne att kontakta förvaltningen. Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01343** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i uppföljning av förhöjda blodsockervärden En man genomgick en omfattande kärlkirurgisk operation på akutsjukhus och flyttades till rehabilitering för eftervård. Läkare på akutsjukhuset sände med information om att hans blodsockervärden hade varit förhöjda under vistelsen på akutsjukhus och bad om uppföljning av det. Men ingen uppföljning gjordes och mannen själv fick ingen information om de förhöjda värdena. Det var först två år senare han fick information om att han hade diabetes. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen beklagades det inträffade. En provtagning genomfördes dagen efter ankomst till vårdavdelningen och då var inte värdena förhöjda. En remiss borde sänts till vårdcentralen för fortsatt uppföljning, men detta gjordes inte. Anmälaren är besviken över svaret, hans diagnos ställdes inte förrän två år senare. Han avser att gå vidare med anmälan till Löf och ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01777** Ekonomi Patientavgifter	24-timmars regeln En man har synpunkter på att han trots akut sjukdom debiterades för ett avbokat besök av en specialistmottagning vid ett sjukhus. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som framfört att mottagningen varit konsekvent med att skicka en faktura vid uteblivet besök eller avbokning. Man har följt Regionens rutiner när det gäller patientavgifter. Mottagningen är medveten om att verksamheten kan göra undantag vid giltiga skäl. Man har valt att göra undantag endast enligt förslagslistan för att behandla alla patienter lika. Man har beklagat om man ställt till problem men valt att vara konsekventa. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01789** Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Skadad under undersökning En man genomgick en ultraljudsundersökning vid en specialistklinik inom urologi. Mannen hade fruktansvärda smärtor vid undersökningen och sade till läkaren flera gånger att det gjorde ont. Läkaren hade inte tagit hänsyn till mannens smärta utan fortsatt med undersökningen. Mannen fick en skada i samband med undersökningen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken där specialistläkaren skrev att vid undersökningen upplevde läkaren inte att patienten hade sådana smärtor. Om specialistläkaren hade noterat att patienten hade så ont hade man avbrutit undersökningen. Specialistläkaren beklagade djupt att patienten upplevelse. Åtgärd: Patienten hade inget mer att tillägga. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-02067** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter bedömning Patienten blev remitterad till specialistmottagning inom ortopedi. Där träffade hon en fysioterapeut som bedömde att hon inte var i behov av operation. Patienten ifrågasatte denna bedömning. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd chef redogjordes för behandlingsplanen och motiveringen till denna, ingen kirurgisk behandling skulle genomföras, istället skulle patienten genomgå individuell träning hos sjukgymnast. Yttrandet beklagade om informationen varit otydlig. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2004-02204** Resultat Resultat	Komplikationer efter tåoperation En kvinna genomgick en operation med anledning av nageltrång, operationen genomfördes hos läkare i specialistvård. Hon har fortfarande besvär, flera månader efteråt. Hon får hjälp med omläggningar av distriktssköterska och har ätit mängder med antibiotika vilket lett till problem med magen. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen gavs en redogörelse för det medicinska förloppet. Det kirurgiska ingreppet är korrekt utfört, problemen som uppstått är beroende på den bristande blodcirkulationen i området. Att det uppstått komplikationer kan hänvisas till det, situationen beklagades. Patienten är inte nöjd med svaret, hon önskar en medicinsk granskning och avser att anmäla händelsen till Inspektionen för vård och omsorg.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2004-02273** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Illa bemött av läkare och brister i hygienrutiner En kvinna var hos en specialistläkare som hon upplevde bemötte henne mycket dåligt då denne hade en aggressiv ton. Hon önskade att läkaren skulle tvätta händerna, ta på sig handskar och använda munskydd med tanke på Coronaviruset men läkaren lyssnade inte på henne. Åtgärd: Yttrande har inkommit från läkare som framfört att patienten bad om att läkaren skulle använda munskydd men då var dessa slut i lagret och det inte fanns att köpa heller. Läkaren hade inte uppfattat att patienten bad om att läkaren skulle ta handskar. Hade man uppfattat detta då skulle man ha tagit på sig handskar. Läkaren brukar rutinmässigt använda handskar vid kontakt med kroppsväskor eller om patienten är smittad. I det här fallet var detta inte aktuellt och därför uppfattade inte läkaren vad patienten menade. Läkaren anser inte att han var otrevlig mot patienten. Patienten var inte nöjd med läkarens undersökning och därför erbjöd läkaren att remittera patienten till annan specialistmottagning för undersökning. Det erbjudandet kvarstår i fall patienten ringer och ber om det. Man har vidtagit åtgärder och kommer att säkerställa att det finns skyddsutrustning i förrådet. Patienten har berättat att hon var helt missnöjd med svaret. Hon anser att mottagningen inte ville köpa munskydd på grund av snålhet. Hon upplever läkarens bemötande undermåligt vilket berodde på att hon har en annan etnisk bakgrund än svenska. Kommer överens att delge hennes synpunkter till vårdgivaren och avsluta ärende.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2004-02442** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Komplikationer efter operation hos ortoped En man genomgick en höftoperation för ett år sedan. Då högra benet är kortare än det vänstra, skulle läkaren förlänga benet vid operationen, detta skedde dock inte. Patienten fick besvär som förvärrades, värk i vänster ben och rygg. Vid återbesök visade det sig att läkaren hade förkortat benet istället för att förlänga uppger patienten. Patienten uppger vidare att han själv har mätt hemma, och att det skiljer cirka 1,5 cm. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att patientansvarig ortoped brustit i bemötandet. Att benlängdsskillnad uppstår i samband med operation är tyvärr vanligt, det är inte alltid så enkelt att få båda benen exakt lika långa. Anmälaren är nöjd med svaret och han har anmält händelsen till patientförsäkringen. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2005-02586** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Bristande information och bemötande En man var på en specialistmottagning för att göra en undersökning. Undersökningen gick inte att genomföra och mannen fick besked av läkaren att han skulle få tillbaka patientavgiften. Mannen gick till receptionen och sade att läkaren sagt att han skulle få tillbaka patientavgiften men receptionisten vägrade. Verksamhetschefen hade kommit och sagt att mannen skulle gå och mannen upplevde att både receptionisten och verksamhetschefen hade varit mycket otrevliga. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistmottagningen inom urologi där verksamhetschefen skrev att patientavgiften togs ut vid besöket enligt landstingets bestämmelser. Läkaren hade inte lovat att patienten hade rätt att få tillbaka patientavgiften. De hade bemött patienten med samma respekt som de visar alla patienter. Patientavgiften lämnades inte tillbaka eftersom verksamheten följde Region Stockholms bestämmelser och patienten hotade då receptionisten och vägrade lämna lokalen. Patienten avhystes till slut av polis. Verksamhetschefen skrev att de ser det som ett misslyckande när de inte kan hjälpa en patient och hoppas att de inte behöver vara med om en liknande händelse framöver. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2005-02669** Ekonomi Patientavgifter	Anser att fakturan är felaktig Patient som fick remiss av sin husläkare med frågeställning ME, myalgisk encefalomyelit. Remissen utgick till två kliniker varav den ena inte fastställde någon diagnos, utan tyckte att patienten skulle gå ut och dansa bland annat. Vid besök till den andra kliniken fastställdes diagnosen ME. Två år har gått sedan besöket hos första kliniken, och patienten vill inte betala fakturan för besöket, då hon upplever att läkaren inte tog henne på allvar. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2006-03557** Administrativ hantering Brister i hantering	Omlistad på vårdcentral utan godkännande Kvinna som besökt samma klinik i tio år, har nu plötsligt blivit omlistad till en annan vårdcentral. Kvinnan har inte ansökt om detta, godkänt eller skrivit på något papper för omlistning. Åtgärd: Patienten får hjälp att lista sig på sin ursprungliga vårdcentral via personal på serviceförvaltningen. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2005-02983** Administrativ hantering Brister i hantering	Nekades sjukresa för återbesök efter knäoperation En kvinna genomgick en knäoperation efter en korsbandsskada. Kvinnan blev hämtad av sin make direkt efter operationen. Inför återbesöket nekades hon sjukresa eftersom personalen sa att de endast beviljade sjukresa för operationsdagen. Kvinnan anser att verksamheten inte följer direktiven från regelverket för sjukresor där det beskrivs att tillstånd för sjukresa ska beviljas bland annat om patienten har uppenbara fysiska besvär att ta sig till och från vårdgivaren. Läkaren har sagt att kvinnan ska belasta benet så lite som möjligt och då hon måste åka kollektivtrafik till och från mottagningen anser hon att läkaren motsäger sig själv då sjukresa nekades. Åtgärd: Kvinnan har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I telefonsamtal med kvinnan berättar hon att hon nu hunnit tala med personal inom vårdinrättningen. Hon har blivit lovad ersättning för taxiresorna och beviljats sjukresor till och från mottagningen för de återstående återbesöken. Dock vill hon framföra att verksamheten borde se över rutiner kring personalens information om direktiven för sjukresa till patienter som opererats och som ska komma på återbesök. Kvinnan vill också betona betydelse och vikten av ett gott patientbemötande i samband med vård och information till patienter. I samråd med kvinnan avslutas ärendet.

Skrivelse **Specialistvård** **V1803-0202257** Kommunikation Information	Bristande information om remissvar En man remitterades av neurolog i specialistvården för ryggundersökning med magnetkamera. Mannen ifrågasätter svaret han fått som inte visade något avvikande. Han drabbades kort tid efteråt av allvarlig ryggsjukdom. Åtgärd: I yttrandet från den patientansvarige neurologen beskrev att han konsulterat ortoped för att få hjälp med analysen av röntgenutlåtandet. Ingen indikation för ny operation av ländryggen förelåg enligt denna konsultation. Anmälaren är besviken med svaret då han menar att han varit i behov av operation. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V1804-0228879** Vård och behandling Resultat	Besvär efter operation En man opererades i ryggen på en specialistklinik. Han skulle återvända till jobbet efter fyra veckor vilket han gjorde. Han har haft ont och blivit sjukskriven under längre ti Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistvårdskliniken. Där beskrevs att patienten har haft långvarig ryggbesvär samt högersidigt benbesvär. Utredning med magnetröntgen hade gjorts som visade förändringar i disken på flera nivåer och nervrotspåverkan. Man planerade operation vilket genomfördes komplikationsfritt. Patienten hade blivit succesivt sämre med både ryggsmärtan och återigen högersidiga benbesvär. Nya undersökningar med magnetkameran gjordes vilken visade diskförändringar vilket är vanligt förekommande efter diskoperationer. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Han önskade framföra att han har vid flertal tillfällen försökt att kontakta kliniken och blev kopplat till sjukgymnasten som skulle återkomma till honom. Sjukgymnasten återkom inte och han fick söka sjukgymnastik hos en annan vårdgivare. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V1906-03346** Kommunikation Bemötande	Bristande bemött av läkare En kvinna upplevde bristande bemötande vid en stressmottagning. Kvinnan hade tidigare blivit diagnostiserad utmattningssyndrom och kom nu för bedömning av åtgärder. Läkaren var stressad och oförberedd. De enkäter kvinnan svarat på hade hon inte hunnit titta på. Istället ställde hon frågor till patienten på ett ostrukturerat vis. Det saknades nyligen genomförd blodprovstagning vilket läkaren fick att låta som att det var kvinnans fel. Läkaren rekommenderade antidepressiv medicinering. När kvinnan frågade vad hon bedömde det på, kunde hon inte svara utan hänvisade till övriga team-medlemmar. Kvinnan ifrågasätter varför hon då tog upp frågan om medicinering. Kvinnan kände sig väldigt otrygg och började gråta. Denna reaktion gjorde läkaren osäker. Kvinnan påpekar avsaknand av empati, omhändertagande och samarbete. Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagar man den negativa upplevelsen av besöket. Ingen patient ska behöva gå från deras mottagning med de känslor som anmälaren beskriver. De framförda synpunkterna kommer att framföras till berörd personal. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Specialistvård** **V1907-03883** Resultat Resultat	Besvär efter fotoperationer En kvinna hade genomgått flera operationer på ortopedspecialistkliniken. Hon anser att hon inte blev bättre av operationen och har mer ont och är svullen i foten efter operationerna. Åtgärd: I yttrandet inhämtat från specialistmottagningen beklagades anmälarens smärta, och att hon inte har blivit bättre. Chefen för mottagningen har haft kontinuerlig kontakt med patienten under hösten, och har erbjudit remiss för en second opinion, då specialisterna står fast vid att de har opererat utifrån deras kompetens och därmed inte anser att de orsakat vårdskada eller felbehandling. Patienten blev därför strakt rekommenderad att kontakta IVO om en opartisk utredning, och sedan återkomma till specialistmottagningen, vilket patienten inte gjort. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inte inkommit med ytterligare frågor till förvaltningen. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V1909-05242** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Läkare genomförde bristande undersökning av femåring och förbjöd föräldrarna att tala sitt hemspråk En femårig pojke hade remitterats till en barnläkare för han hade utslag och sår på kroppen och i hårbotten. Dessa utslag var sedan flera månader tillbaka och modern ställde frågor om utslagen kunde bero på en underliggande leversjukdom. Läkaren blev irriterad och började vifta med armarna och sa att det var han som var läkare här och frågade om modern inte litade på honom. Modern svarade att hon inte visste eftersom han inte undersökt sonen ännu. Då svarade läkaren att "om du inte vet kan du resa dig upp och gå härifrån nu." Modern bad ändå läkaren undersöka sonen men denne nekade och höjde rösten och fortsatte vifta med armarna. Modern ringde då sin make som kom för att prata med läkaren. Modern förklarade situationen för sin make på deras hemspråk, varpå läkaren avbröt paret och sa att de inte hade rätt att tala sitt hemspråk. Läkaren sa att eftersom paret nu bodde i Sverige måste de tala svenska. Läkaren höll upp dörren för paret och beordrade dem att gå ut från mottagningen annars skulle han ringa polisen. Modern gick ut från mottagningen men sonen och fadern stannade kvar i rummet och fadern fortsatte diskussionen med läkaren. Fadern insisterade på att läkaren kunde ringa polisen så att de skulle kunna reda ut vilka språk man har rätt använda i Sverige. Den femåriga sonen påverkades starkt av läkarens behandling och diskriminering och han är nu rädd och misstror läkare när han behöver söka vård. Åtgärd: Yttrande inkom från barnläkaren som beskrev att i samband med samtal med pojken hade modern ändrat ton och blivit aggressiv och ville direkt ha rätt behandling för pojken. Läkaren hade förklarat att utan underliggande sjukhistoria är det svårt att bestämma rätt utredning eller behandling. När modern hade ringt sin make och talat med honom på deras hemspråk uppfattade läkaren sättet hon ringde på som hotfullt då han inte kunde förstå samtalet. När maken kommit in på mottagningsrummet hade modern fortsatt skrika varvid läkaren försökte lugna ner modern, men utan framgång. Läkaren menade att han hade sagt att de alla tre kunde fortsätta prata svenska så att också han kunde förstå vad som sas. Läkaren beskrev att när modern fortsatte med samma beteende och inte lugnade sig hade han varit tvungen att säga att han måste ringa polisen om hon inte lugnade ned sig. Läkaren ansåg att det var oacceptabelt att modern inte lugnade ned sig utan skrämde andra barn och föräldrar som befann sig på mottagningen. När modern lugnat ned sig hade pojken kunnat undersökas och läkaren hade beslutat att remittera pojken vidare till en annan specialistmottagning. Läkaren tyckte att modern beskrivit detaljer i sin skrivelse som inte stämmer. Modern tog del av yttrandet och menade att läkaren talar osanning. Hon ville framföra att hon visst får prata vilket språk hon vill och att läkaren inte måste förstå allt hon pratade om med sin make. Modern ångrade också att hon inte själv hade ringt polisen på plats för att kunna göra en polisanmälan mot läkaren. I samråd med kvinnan avslutas ärendet.
Skrivelse **Specialistvård** **V1909-05421** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Fördröjd behandling med ögondroppar En man hade sökt vård på en specialistklinik. Han anser att hans besvär med ögonen inte togs på allvar och han anser att det blev fördröjning på behandling med ögondroppar vilket ledde till en försämring av synförmåga på vänster öga. Åtgärd: I yttrandet inhämtat från ögonkliniken beklagar läkaren utvecklingen med försämrad syn. Tyvärr finns det ingen beprövad behandling mot denna typ av förändring, som kan drabba synnerven, även om patienten hade uppsökt sjukhus akut. Det framkommer vidare i yttrandet att en strukturerad diskussion har hållits med patienten, baserad på medicinska fakta och analys av studier. Anmälaren har tagit del av yttrandet och önskar framföra sin besvikelse över de otydliga svar han har fått på sina frågor, till avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05574** Ekonomi Patientavgifter	En vårdgivare godtar endast betalning med kontokort En kvinna anmäler att en specialistmottagning i strid med regelverket för patientavgifter inte godtar kontant betalning utan endast betalning med kontokort. I kallelsen till mottagningen står att betalning endast kan göras med kontokort. Åtgärd: Förvaltningen begärde ett yttrande från vårdgivaren. Verksamhetschefen beklagar den uppkomna situationen och framför att det är olyckligt att personal inte informerats och att det i kallelsebrevet formulerats som så att endast kontokortsbetalning godtas. Självklart ska det vara möjligt att använda olika betalsätt vid vårdbesök, skriver verksamhetschefen. Åtgärderna som vidtagits för att åtgärda detta är att kallelsebrevet har uppdaterats. Texten om att endast kontokortsbetalning godtas har tagits bort. Vidare har kassapersonalen informerats om att kontantbetalning aldrig får nekas och förhoppningen är att förtroendet för vården inte har påverkats. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05629** Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Bristfällig kommunikation och obefogad patientavgift En kvinna som eventuellt skulle få ett cancerbesked har synpunkter på en läkarens bemötande vid en specialistmottagning som enligt henne var forcerad och till viss del hade aggressiv framtoning. Kvinnan som åkte en timme till mottagningen fick betala för ett besök trots att hon fick beskedet att hennes provsvar inte var klart och ingen ringde för att ställa in besöket. Kvinnan fick också olika information om hur stygnen skulle tas bort och undrar varför det fanns tre personer i rummet. Hon har inte heller fått hjälp med att remitteras vidare. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som gav ett återbesökstid. Detta var nödvändig för att kontrollera sårläkningen. Svarstider på prov har tyvärr inte hållits av det företag som har avtal med Region Stockholm. Verksamhetschef ringde det företag som tog hand om provsvaren och fick information att dessa inte var klara. Det var därför patienten fick vänta längre vilket gjorde att hon blev mycket arg att provsvaren inte var klara samt ansåg att besökstiden var onödig trots kontroll av sår och att stygn och förbandet togs bort. Eftersom patienten var så irriterad och arg hämtades annan personal in efter en stund för att vara med vid besöket. Patienten ville istället ha telefonbesked om provsvaret, vilket dock inte ska ske när det finns en stark misstanke om en allvarlig cancerdiagnos. Hon krävde då en sen återbesökstid vilket man inte heller kunde ge henne då man endast arbetar under klinikens dagliga öppettider. Vid nästa återbesök fick patienten besked att det var en allvarlig cancer och erbjöd henne en snar operationstid samt bad om ursäkt för tidigare kontrovers. Patienten ville dock inte opereras på kliniken mer. Hon önskade sina journalkopior vilket hon fick. Patienten sa att hon själv skulle ordna med operation genom kontakt med inremitterande hudläkare och nämnde inte ett ord om att hon ville remitteras någon annanstans. Genmäle har inkommit från anmälaren som framför att hon och vården har olika uppfattningar och ord stod mot ord. Läkaren har inte nämnt något om sitt eget beteende där hon enligt anmälaren var forcerad och till viss del aggressiv. Information om att kontroll av sår var nödvändigt stod i motsats till den skriftliga informationen som anmälaren hade fått. Anmälaren framför att hon inte fick information om klinikens rutiner. Anmälaren önskar att hennes genmäle delges vårdgivaren enbart för kännedom. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06156** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bemötande av psykolog/journalföring En förälder har synpunkter på en psykologs agerande i samband med ett sip-möte samt hennes noteringar i journalen. Maken anser att psykologen ringt hem och hotat hans fru, som talar dålig svenska, och sagt att om föräldrar inte bokar en ny tid till BUP kommer en orosanmälan att skickas till socialtjänsten. Åtgärd: Psykolog skriver att fadern lämnade mötet innan det var avslutat och önskade inte något ytterligare möte eller kontakt med denna. Då han avbokade fortsatta stödsamtal med sonen hos psykolog har denna ringt till modern och informerat om att en orosanmälan kommer att skickas till socialtjänsten, eftersom en etablerad och välfungerande vårdkontakt vid behandling av barn med autism har avbrutits. Psykologen har försökt att kontakta fadern vid flera tillfällen men anser att modern som är patientens andra vårdnadshavare också kan kontaktas då de tidigare talat med varandra utan tolk. När det gäller faktainformation i journal som inte stämmer överens med vad modern framfört kan en rättelse göras om det möjligen uppstått någon missuppfattning, men det ändra dock inte psykologens bedömning. Fadern uppmärksammade, vid mötet, svårigheter vid inlämning av sonen vid skolan och skolpersonal erbjöd en lösning som föräldern inte accepterade. Eftersom fadern lämnade mötet fattades inga beslut. Mannen har tagit del av yttrandet och är upprörd över förvaltningens hantering av ärendet och uppdraget. Ärendet avslutas av förvaltningen då fadern fått svar på sina frågor.
Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07559** Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos	Brister i information till patient med misstänkt cancer Anmälaren remitterades till specialistmottagningen då man misstänkte cancersjukdom i tarmen. Undersökning med röntgen genomfördes men läkaren brast i informationsgivningen, både till remitterande enhet och till anmälaren som var orolig. Det rådde också oklarheter kring bedömningen och diagnosen som undersökningen lett fram till. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chef framgick att enligt journalanteckning skulle anmälaren återkomma till vårdgivaren följande vår för kontrollundersökning, vilket av oklar anledning inte blev av. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2001-00266** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Svårigheter att få korrekt diagnos av ortoped En man har haft ryggbesvär under en längre period och husläkaren remitterade till ortopedkirurg. Mannen fick oklar diagnos, läkaren kunde inte tala om varför mannen hade besvär och han nekades att ingå i den smärtrehabilitering som mottagning driver då hans besvär inte var tillräckligt allvarliga. Åtgärd: I svar från verksamhetschef förtydligades de kriterier som verksamheten har för sin multimodala rehabilitering. Då patienten inte uppfyllde kraven fanns inte möjlighet för honom att delta i denna rehabilitering. Den diagnos som diskuterades var åldersrelaterade förändringar, inget annat har tagits upp. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Specialistvård** **V2001-00562** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Resultat Resultat	Förlossningsskada upptäcktes inte av specialistläkare En kvinna som fått sitt första barn hade ett halvår efter förlossningen fortfarande stora besvär med smärta, svårigheter att gå och urinträngningar. Hon sökte specialistläkare på en mottagning där läkaren bedömde att allt såg bra ut. Besvären anmälaren hade skulle läka av sig själv. Ett antal månader senare när anmälaren sökt till annan specialist konstaterades att flera muskler i bäckenbotten var avslitna och behövde opereras. Hon undrar hur så stora skador kan missas? Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande specialistläkare. Hon går igenom besöket som gjordes på mottagningen och den bedömning som gjordes samt att det är svårt med bedömningar efter förlossningar. Besvär och symtombilden hos en patient kan vara komplex och av erfarenhet är det viktigt att vara försiktig med att vidta åtgärder för snabbt efter födandet då mycket så sakteliga rättar till sig och blir bättre med tiden ungefär inom ett och ett halv år. Vid undersökning med vanligt ultraljud syns organen men inte musklerna. Specialistläkaren beklagar patientens lidande och menar att patienten gjorde helt rätt med att söka vård flera gånger om något känns fel och inte blir bättre. Patienten är välkommen att höra av sig vid behov. Patienten har tagit del av yttrandet och upplever att yttrandet var ursäktande och ärendet kan därmed avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V2001-00563** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Brister i information och diagnos av förlossningsskada En kvinna som fick barn för ungefär sex månader sedan hade stora besvär, främst svårt att gå. Hon sökte vård på specialistmottagning. Efter undersökning konstaterade specialistläkaren att allt såg bra ut. Ett antal månader senare sökte kvinnan vård på annan specialistklinik där det konstaterades att flera muskler var avslitna i bäckenbotten samt framfall. Anmälaren vill framföra att läkaren vid specialistmottagningen sa till henne att inte söka runt i vården utan bestämma sig för en läkare. Kvinnan menar att när man har stora besvär med nedsatt livskvalitet och flera läkare säger att allt ser bra ut så måste man fortsätta att söka för att få rätt vård. Åtgärd: Yttrande har inkommit från ansvarig specialistläkare på mottagningen. Hon gör en beskrivning av patientens besök och den undersökning som gjordes vid tillfället vilket var fem månader efter kvinnans förlossning. Kvinnan hade innan besöket sökt på flera olika kliniker med besvär men fått veta att allt såg bra ut. Specialistläkaren menar att många kvinnor upplever övergående symtom efter förlossningen och att inga kirurgiska ingrepp rekommenderas inom det första ett och ett halvt året. Specialistläkarens avsikt med att rekommendera att ha fortlöpande kontakt med en och samma klinik var en uppmaning för att få kontinuitet och tillgång till en upparbetad organisation med tillgång till olika kompetenser. Hon beklagar patientens upplevelse. Patienten har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med läkarens attityd och att hon berättar i yttrandet hur kunnig hon är. I överenskommelse med patienten ska ärendet avslutas på förvaltningen.
Skrivelse **Specialistvård** **V2001-00774** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Läkemedel	Felbedömning Det dök upp en smärta som påminde anmälaren om den som hon kände vid sin tidigare graviditet. Hon berättade om allt detta för specialistläkaren, en gynekolog, som då uppgav att anmälaren inte kunde bli gravid eftersom hon hade en cysta i äggstockarna. Läkaren ordinerade starka mediciner mot denna cysta. Senare konstaterades att anmälaren var gravid. Anmälaren lider nu av oro, att barnet har tagit skada av medicineringen, att det kan bli missfall. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att gynekologisk undersökning var helt utan anmärkning, att ingen graviditet noterades vid undersökning med ultraljud - däremot tjock slemhinna i livmodern vilket ofta ses vid länge utebliven menstruation. Till vänster om livmodern observerades vid denna undersökning en rund förändring av tätt innehåll som kunde ha varit en skaftad muskelknuta eller en cysta. Enligt yttrandet remitterade läkaren anmälaren till så kallad kvalificerad ultraljudundersökning och anmälaren uppmanades att lämna hormonprover. Läkaren förnekade att hon skulle ha uttalat med säkerhet att anmälaren hade en cysta, även uttalandet att anmälaren inte kan bli gravid förnekades av läkaren. Enligt yttrandet kan man under tidig graviditet (fyra veckor och två dagar) inte observera denna tidiga graviditet med ultraljud. Anmälaren ansåg att yttrandet innehöll felaktiga uppgifter. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01017** Vård och behandling Omvårdnad Kommunikation Delaktig	Bristfälligt omhändertagande efter operation En kvinna har synpunkter på omvårdnaden efter en operation vid en gynekologisk klinik. Ingen hjälpte henne till toaletten varpå hon svimmade och föll. Patienten fick bland annat ett sår som behövde sutureras samt en skallskada. Hon upplevde det som en traumatisk händelse och kände sig otrygg. En sjuksköterska ska också ha fortsatt med att föra in läkemedel i infarten trots att hon uppgav att det var smärtsamt samt hanterat henne bryskt när de försökte väcka henne. Kvinnan anser inte att förflyttningen till akuten efter fallet var bra då de tog hennes kudde. Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagades de följder patienten råkade ut för efter operationen. Enligt deras rutiner ska patienten efter genomförd operation ledsagas av personal till toaletten vid det första toalettbesöket. Patienterna informeras både skriftligen och muntligen att så ska ske. Det framgick att det inte går att utröna varför patienten i det aktuella fallet begavs sig ensam från sängen till toaletten. Patienten upplevelse av att personalen hanterat henne bryskt beklagades. Berörd personal har fått yttra sig och patientens upplevelse kan inte bekräftas av tjänstgörande personal. Patienten överfördes till akutmottagningen helt enligt rutin. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte inkommit med synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01091** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos Anmälaren upptäckte en knöl i bröstet och kände behov av vårdinsatser, Vårdgivaren vidtog inga undersökningar än mammografi, ingen biopsi. Senare undersökning vid annan vårdgivaren som genomförde biopsi påvisade aggressiv cancer. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från medicinskt ansvarig läkare framgick att anmälaren vid undersökningstillfället inte led av besvär från vänster bröst, att bilddiagnostiken inte visade på förändringar som kunde tyda på cancersjukdom. Det vidtogs undersökningar med mammografi och ultraljud. En cysta observerades, även små cystor observerades. Patientens ombud ansåg att yttrandet innehöll sakfel och avsåg att anmäla ärendet till tillsynsmyndighet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01109** Administrativ hantering Intyg Resultat Resultat	Ifrågasätter operation samt utebliven sjukskrivning En man har opererats på en specialistmottagning. Mannen är besviken på resultatet av operationen eftersom han upplever att funktionen som skulle förbättras har försämrats. Ifrågasätter även att läkare inte har velat sjukskriva honom efter operationen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från behandlande läkare som beskriver att det inte finns några tecken på att något gick fel under operationen eller att patienten har skadats av denna. Anledningen till att läkare inte sjukskrev patienten var att han bedömde att de problem som patienten upplevde berodde på psykogena faktorer och därför borde bedömas av psykiatriker. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han inte håller med om detta. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01129** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i undersökning Anmälaren var hes i tre veckor. Primärvården remitterade honom till specialistläkare, öron- näsa- halsspecialist. Undersökning med kamera genomfördes och läkaren observerade en bula på stämbanden. Läkaren bedömde att den var ofarlig, någon behandlingsinsats planerades inte. Vid återbesöket tre veckor därefter kunde det konstateras att bulan vuxit. Läkaren upprepade sig, den var ofarlig och ingen behandlingsinsats planerades. En och en halv månad därefter, vid nästa återbesök, remitterades anmälaren till mottagning vid akutsjukhus. Undersökningar och operation genomfördes, det visade sig att bulan utgjordes av en cancertumör. Anmälaren anser att han remitterades för sent till akutsjukhuset. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att patienten sökte vård för bestående heshet. Vid undersökning med fiberoptik, kamera, observerades något som bedömdes som stämbandspolyp. Den bedömdes vara godartad. Återbesök inbokades. Förändringen hade inte vuxit vid återbesöket. Nytt återbesök inbokades. Nu observerades en tillväxt i förändringen. Patienten remitterades för vidare undersökning, vilken konstaterade att patienten led av cancertumör. Enligt yttrandet var omhändertagandet korrekt. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01242** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Brister i utredning och behandling En man har i mer än 30 år tagit ett läkemedel mot magsår och magkatarr. Mannen misstänker att den långvariga behandlingen orsakat honom svåra besvär i form av yrsel, huvudvärk, ont i benen och depressioner. Mannen har tagit upp detta med sina olika läkare men de har inte ansett att det skulle vara läkemedlet som är bakomliggande orsak till hans problem. Mannen vill nu uppmärksamma vården på att det är detta läkemedel som kan orsaka svåra problem hos patienter. Åtgärd: Yttrande inhämtades från överläkaren som beskrev att det finns en anteckning från 18 år sedan då mannen ordinerades läkemedlet mot magsår. Han har efter detta sökt vård nio år senare för huvudvärk, yrsel och kraftigt håravfall. Yrselanfallen hade blivit bedömda som yrselsjukdomen kristallsjuka. Mannen remitterades till en yrselmottagning där det utförde en undersökning för att bedöma balansnervens funktion. På denna klinik utfördes sju år senare en noggrann utredning men man fann inga tecken på kristallsjuka eller annan yrselsjukdom. Mannen remitterades till en neurologmottagning för huvudvärken och hade då vid besöket uppgivit att samtliga biverkningar hade försvunnit då han nu självmant hade slutat med läkemedlet mot magsår. Överläkaren konstaterade att det inte med säkerhet går att fastställa att mannens yrsel och huvudvärk och håravfall orsakats eller förvärrats av läkemedlet men det tycktes föreligga ett tidssamband mellan hans symtom och insättandet av läkemedlet. Överläkaren var mycket tacksam för den återkoppling mannen skickat. Då verksamheten strävar efter att förbättra sig så kommer mannens synpunkter hjälpa dem med att vara extra uppmärksamma på biverkningar som läkemedlet kan orsaka. Mannen tog del av yttrandet och tyckte det var positivt att hans synpunkter kommer att bidra till verksamhetens uppmärksamhet på biverkningar av läkemedlet. I samråd med mannen avslutas ärendet.
Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01265** Vård och behandling Omvårdnad	Ville inte ringa och beställa sjukresa Anmälaren är beviljad sjukresa. Hon hade kontakt med specialistmottagning. Men denna ville inte beställa sjukresa åt anmälaren. Anmälaren var hemma, svårt sjuk och medtagen i samband med cancersjukdom, och hon hade förväntat sig att mottagningen som hon skulle besöka skulle beställa sjukresa. Mottagningen nekade. Anmälaren upplevde det som ett svek, andra vårdgivare har beställt sjukresa åt henne. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd överläkare framgick att vårdgivaren med anledning av att anmälaren inte erbjöds sjukresa ska se över sina rutiner avseende dessa frågor i samband med koloskopi och påföljande inneliggande undersökning. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01333** Vård och behandling Behandling	Ingen behandling Anmälaren led värk i magen och tarmar. Hon sökte sig till specialistmottagning. Där konstaterades att hon led av tjocktarmsinflammation, men ingen behandling påbörjades. Nu lider anmälaren av kronisk tjocktarmsinflammation. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att diagnosen för inflammatorisk tarmsjukdom är svår att fastställa initialt, att man brukar behandla sjukdomen med olika typer av läkemedel men mot bakgrund av risken för biverkningar brukar man i regel inte behandla med läkemedel om inte diagnosen är säkerställd. Undersökningar vidtogs men anmälaren saknade symptom som föranledde fastställande av diagnosen, enligt yttrandet. Enligt anmälaren framgick det av journalen att hon led av inflammation i tarmen. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01439** Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Samtycke Resultat Resultat	Fick abortläkemedel av misstag En gravid kvinna som inte pratar flytande svenska ringde till vårdcentralen för att boka tid för kontroll av graviditeten. Hon fick ett telefonnummer att ringa till en specialistmottagning för att boka tid. Anmälaren visste inte att det var en abortmottagning hon kommit till. Vid besöket pratade barnmorskan och anmälaren en enkel svenska där frågor besvarades. Ingenting sades om oönskad graviditet. Ett ultraljud gjordes där anmälaren fick se fostret på skärmen. Därefter fick anmälaren några tabletter och ett informationsblad att läsa då hon kom hem. Anmälaren fick en tablett att ta direkt vilket gjorde henne något förvånad. Kvinnan fick därefter blödning och ett oönskat missfall. Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande barnmorska på mottagningen som beklagar det inträffade. Hon träffar endast abortsökande patienter på mottagningen. Bokning hade gjorts via en engelsktalande sjuksköterska. Patienten meddelade vid besöket att hon inte pratar bra svenska men barnmorskans bedömning var att mötet kunde fortgå på svenska. Patientens sjukdomshistoria med kontrollfrågor togs på svenska samt frågan kring abort. En instruktion kring abort på engelska hämtades till patienten men förklarades av barnmorskan på svenska. Patienten fick därefter en tablett för att påbörja aborten. I yttrandet beskrivs den vidtagna åtgärden att patienter som inte har svenska som sitt första språk alltid ska ha en opartisk närvarande tolk. Engelsktalande patienter kommer att få en engelsktalande personal. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01634** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Undrar över behandling av hjärtsjuk hos specialist En man som behandlats av vårdcentral och specialist på grund av hjärtproblem drabbades av hjärtstopp och avled. Mannens sambo ifrågasätter att han fick adekvat vård av specialistmottagningen och undrar om specifika undersökningar utfördes. Hon önskar också kopia på journalen. Mannen hade bokat en besökstid på mottagningen men kallelse hade inte hunnit komma innan han avled. Åtgärd: Yttrande inhämtades av chefläkare för specialistmottagningen. Denne erbjöd patientens sambo att ta del av journalkopior som skickades hem. Sambon har efter detta framfört till förvaltningen att hon är nöjd. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01976** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Brister i undersökning, fel diagnos Patienten var en äldre kvinna som haft regelbunden kontakt med specialistmottagning, gynekologi. Vid ett besök påtalade hon känsla av svullnad och mättnad i magen. Hon framförde sin önskan om vidare undersökning utifrån misstanke om cancersjukdom, men detta avvisades av läkaren. Senare visade det sig att kvinnan led av cancersjukdom av så pass allvarlig grad att hon inom ett halvår avled. Åtgärd: Eftersom mottagningen numera är stängd avslutas ärendet. Orsaken till stängningen är ett krav från Region Stockholm på att specialistkliniker inom vårdvalet måste ha minst två läkare verksamma inom samma specialitet.
Skrivelse **Specialistvård** **V2005-02673** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Kommunikation Bemötande	Brister i undersökning och vårdplan och bemötande Patienten konstaterades lida av cancersjukdom, aggressiv sådan i prostata. Diagnosen fastställdes av läkare vid specialistmottagning. Patienten är kritisk till undersökningen som var ofullständig, remitteringen var ofullständig och hela kroppen borde ha undersökts - om hela kroppen hade undersökts hade man kunnat observera spridd cancer. Det saknades även vårdplan och personligt stöd. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att patienten av vårdgivaren fick det svåra beskedet att han led av en aggressiv typ av prostatacancer med misstänkt spridning till lymfkörtlarna. Patienten fick även information om den fortsatta planerade utredningen vid sjukhus och remitteringen för denna fortsatta utredning. Även hormonbehandling initierades. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V2005-02675** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på journalanteckningar En kvinna har synpunkter på ett flertal anteckningar i henne journal från en rehabiliteringsklinik. Kvinnan anmärker på att datum har noterats fel samt att vissa händelseförlopp beskrivs på ett sätt som kvinnan inte känner igen. Åtgärd: Patienten kontaktar vårdgivaren på egen hand för att begära rättelser i journalen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2005-02852** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får ingen hjälp med ögonundersökning En äldre kvinna uppger att hon har svårt att få undersökning och behandling på den ögonmottagning hon besökt tidigare. Kvinnan har ringt mottagningen flera gånger och sagt att hon behöver hjälp med tryckmätning av ögonen med eventuell efterföljande laserbehandling samt recept på ögondroppar för att inte synen ska förvärras men hon har fortfarande inte fått någon kallelse. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då patienten är en äldre person med syn- och hörselnedsättning har förvaltningen, med hennes samtycke, kontaktat ögonmottagningen och bett dem boka in en läkartid samt skicka kallelse till henne. I samråd med patienten avslutas ärendet utan vidare handläggning.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1807-0460579** Vård och behandling Resultat	Foten opererades flera gånger En kvinna är besviken över att hon inte blivit förbättrad trots flera fotoperationer. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs att patienten har opererats på kliniken som har stängts av och en annan filial inom samma vårdgivare lämnar yttrande. Enheten där patienten opererades drivs nu vidare i annan regi. Då anmälarens fråga kräver ett medicinskt svar och klargörande så föreslår vårdgivaren att anmälaren ska vända sig till patientförsäkringen för att medicinskt utreda utförd behandling med dess uppkomna komplikationer i efterförloppet och man beklagar detta uppriktigt. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon önskar att man borde informerat mer om riskerna. Besvären blev mycket mer påtagliga efter operationen. Besvären som var före operationen kunde hon leva med men inte besvären efter operationen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1812-0761079** Vård och behandling Resultat	Blev blind i ögat En kvinna opererades i ögat för gråstarr och linsen som opererades i ögat hade sjunkit ner i ögat och behövde åtgärdas på ett akutsjukhus. Hon fick åka hem och dagarna gick utan att hon fick återkoppling. Hon hörde av sig själv till kliniken som hade opererat henne och remiss hade missats men ordnades omgående efter att hon hörde av sig. Hon beskriver att hon blev blind i ögat. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beskrevs att under gråstarrsoperationen hade det inträffat en komplikation (ruptur i bakre kapseln) varvid en del av linsen åkte ner till ögonbotten. Det insattes ögondroppar och läkaren träffade ögonläkaren dagen efter operationen för förnyad bedömning. Vid detta tillfälle faxades specialistvårdsremiss till akutsjukhuset för vidare omhändertagande av den nedtappade linsen. Patienten har avbokat sitt återbesök på specialistkliniken varför inga journalanteckningar om vårdförloppet efter remissen skickades till akutsjukhuset. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1904-02131** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Läkemedel ingår inte i den allmänna sjukvården och drabbar patient En man har betalat för injektioner av ett läkemedel privat då det inte ingår i den allmänna sjukvården. Anmälaren fick ingen information om att han kunde vända sig till akutsjukhus för att få injektioner med läkemedlet betalt av regionen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken där verksamhetschefen skrev att det var allmänt känt att inom fritt vårdval inom urologi endast får administrera läkemedel som köpts in av kliniken själva. Vidare tar verksamhetschefen upp ett exempel där kliniken står för kostnaderna för läkemedlet. Om kliniken köpte in läkemedlet själva skulle de förlora tusentals kronor och det var anledningen till att inga vårdvalskliniker erbjöd läkemedlet. Patienten erbjöds istället administrering och recept på läkemedlet vid den helprivata kliniken som låg i anslutningen till specialistkliniken. Verksamhetschefen skrev vidare att han beklagade att patienten inte förstått vad de försökt tala om för honom öga mot öga, via mail och telefon. Det var underligt att patientnämnden drogs in i ärendet med tanke på vad det kostar allmänna medel och dyrbar tid. Verksamhetschefen hoppades innerligt att patienten äntligen skulle förstå. På grund av yttrandet inhämtades ett svar från Hälso-och sjukvårdsförvaltningen, HSF avseende vad som gäller kring läkemedlet inom vårdval urologi. Läkemedlet ingår i förmånen vid en viss svårighetsgrad av besvär. Rent juridiskt var det helt acceptabelt att skriva recept på läkemedlet som patienten sedan får hämta ut på apotek. Om detta görs av en vårdgivare som inte har kostnadsansvar för öppenvårdsläkemedel belastas förmånskostnaden HSF centralt. Enligt de riktlinjer som Region Stockholm har och som står inskrivna i avtalen för vårdgivarna ska läkemedel som administreras vid ett vårdbesök vara kostnadsfria för patienten. En vårdgivare har alltid informationsplikt gentemot patienten. I detta fall var det rimligt att patienten skulle få information om kostnader och behandlingsalternativ. HSF hade uppmärksammat att vissa vårdvalskliniker valt att skriva recept på läkemedel för att slippa kostnadsansvaret. Ärendet blev sedan ett principärende. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1904-02292** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Delaktig	Erbjöds inget behandlingsförslag utan hänvisades endast till privat dyr behandling En man kom till en specialistmottagning för sina urinvägsbesvär. Läkaren var mycket stressad. Patienten fick inget behandlingsförslag att ta ställning till, han fick istället en lapp med olika alternativa dyra behandlingar som han privat skulle få betala och som mottagningen skulle kunna hjälpa till med. Patienten anmäler att det är allvarligt att patienter känner sig tvingade att betala en privat taxa på grund av en utsatt situation samt den uteblivna informationen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschefen. Där beskrevs att patienten fått sin diagnos efter en korrekt undersökning och att denne erbjudits en självbekostad djupare speciell utredning då den inte ingår i regionens avtal med vårdgivaren. Det uttrycks vidare att det för en lekman kan vara svårt att förstå om specialistläkare ska följa politikers, tjänstemäns eller forskares direktiv eller om läkarna ska följa egen medicinsk övertygelse. Vid en helprivat filial erbjuds experimentella och i andra delar av världen vanliga behandlingar som patienter kan välja på frivillig basis. Patientnämnden beslutade att behandla ärendet som ett principärende med hänsyn till vikten av patientsäkerhet och värdet av korrekt information och begära ett svar från hälso- och sjukvårdsnämnden gällande åtgärder. Av svaret framgår att vårdgivare har ett informationsansvar enligt patientlagen oavsett finansiering, det finns inom regionen möjligheter att få vård genom vårdvalet men alla vårdvalsenheter har inte avtal för alla former av behandlingar. I en del fall kan därför patienten behöva information om vilka andra möjligheter som finns för att få lämplig behandling. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen ska se över riktlinjerna gällande att vissa ofta mindre vårdgivare väljer att skriva recept till patienten på läkemedel som egentligen ska rekvireras till vårdenheten då detta leder till att vårdgivaren undviker att belastas med kostnaden för läkemedlet i strid med regionens riktlinjer. Ärendet avslutades och ärendehandlingarna skickades till patienten och vårdgivaren.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1905-02746** Resultat Resultat	Felaktiga stygn Anmälaren hade kontakt med primärvården med anledning av knölar i underarmarna. Dessa opererades bort, men anmälaren uppfattade att stygnen inte var korrekt genomförda, de sprack upp och onödig ärrbildning uppstod. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att ärrets utseende inte kan bedömas efter fyra månader, att det tar minst 12 månader för ärret innan det mognat och är färdigutvecklat. Enligt yttrandet kan ärrets storlek inte påverkas i någon större utsträckning av själva operationen eller suturteknik. Operationens lokalisation är den mest avgörande faktorn. Ärr på extremiteter och bålen blir bredare och mer synliga än ärr i ansiktet. Detta beror på belastningen som ärret utsätts för under läkningen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1907-03735** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Fick infektion i samband med operation utan att få läkemedel En man som opererades av en läkare vid en specialistmottagning är kritisk till att han fick infektion utan att få antibiotika. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som framför att det varit en långdragen process med bristfällig kommunikation från mottagningens sida och beklagat det inträffade och det lidande som detta medfört för patienten. En sjuksköterska bedömde att det inte fanns tecken på att den vitaktiga vätskan från såret var en infektion. Vid senare telefonsamtal har sjuksköterskan journalfört att patienten tycker att det hade blivit bättre med såret. I brevet hade patienten uppgett att det kom var från såret. Enligt verksamhetschefen borde man ha erbjudit patienten tid för läkarkontroll och vid behov sårodling. Vid kontakt med läkaren uppmanades patienten att avvakta och vid behov kontakta sjuksköterskan. Efter tre veckor hade patienten fortfarande inte fått något läkarbesök vilket är förståling att patienten var frustrerad tillägger verksamhetschefen. En annan läkare har bekräftat infektion och verksamhetschefen är osäkert om odling hade tagits. Man kan inte heller bedöma om det förelåg en infektion, eller om dt enbart var inflammation med sårvätska. Det korta besöket av sjuksköterska och läkare enligt verksamhetschefen skulle ha journalförts . Man har beklagat det dåliga bemötandet där patienten inte fick information om tidigarelagd operation samt visades ut ur rummet. Man har pratat med berörd läkare angående detta. Man har bett om ursäkt för det inträffade. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1907-04143** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad bedömning på specialistmottagning En kvinna var på en vårdcentral på grund av ett födelsemärke på halsen som lätt går sönder, blöder och kliar. På vårdcentralen sade läkarna att födelsemärket kan tas bort men inte på vårdcentralen då det finns risk för blödning. En remiss skickades då till en specialistmottagning för hud. De återsände remissen och skrev att de inte tar bort födelsemärken av kosmetiska skäl. Kvinnan tyckte det var märkligt att läkarna på vårdcentralen bedömde att födelsemärket kunde tas bort men inte specialistmottagningen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamheten där verksamhetschefen skrev att remiss mottogs från vårdcentralen med önskan om bedömning och ställningstagande till borttagande av hudförändringen. Verksamheten tar inte bort ofarliga hudförändringar i enlighet med deras uppdrag i Region Stockholm. På grund av detta återremitterades patienten. Patienten kan däremot få komma på ett besök i helprivat regi. Tidigare har mottagningen tagit emot remisser där hudförändringar bedömts som ofarliga. De patienter som då kommit på läkarbesöket uttryckte besvikelse över att de fick komma på ett besök om verksamheten ändå inte tar bort hudförändringen. Ett samtal med läkargruppen har genomförts och man har kommit fram till att i möjligaste mån ska de erbjuda patienter med ofarliga hudförändringar en bedömning om så önskas. Patienten ska då bli informerad i förväg om att verksamheten inte tar bort ofarliga hudförändringar. Patienten erbjuds en bedömning enligt ovan om så önskas. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1907-04144** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att komma i kontakt med hudmottagning En man har ringt ett flertal gånger till hudmottagningen han är patient på, han kommer inte fram och kan inte heller lämna meddelande. Han fick ingen återkoppling på provsvar han har lämnat och är besviken över kontakten med mottagningen. När han var på läkarbesök var läkaren så stressad att han inte presenterade sig och hade ont om tid att informera. Åtgärd: I svar från mottagningen beklagades mannens upplevelser. Mottagningens riktlinjer är att samtlig personal ska presentera sig för patienten, förklara vad som ska hända och ha ett gott bemötande mot samtliga patienter även om det är en stressad situation. Detta har brustit vilket beklagades. De långa väntetiderna på provsvar orsakades av att det nya laboratorium som har avtal med Region Stockholm inte har lyckats upprätthålla sin kvalitet vilket resulterat i oacceptabelt långa väntetider, detta ligger utanför mottagningens ansvar. Tillgängligheten under sommaren kan vara svår att upprätthålla, men patienter kan alltid nå mottagningen via e-tjänster på 1177. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04453** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Öronläkaren vill inte remittera för röntgenundersökning En man hade symtom från övre luftvägarna, svårigheter att dra djupa andetag, nedsatt luktsinne och ibland huvudvärk/yrsel. Hans öronläkare vill inte remittera för en röntgenundersökning utan provar istället olika slags läkemedel, dessa har begränsad effekt. Åtgärd: I svar från patientansvarig öronläkare gavs en förklaring till de undersökningar, behandlingar och bedömningar som läkaren gjort. Han rekommenderade anmälaren att ta kontakt med sin husläkare för fortsatt utredning då yrsel och huvudvärk ska utredas av husläkaren. En remiss för undersökning med magnetkamera har skrivits. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04462** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Skadad av undersökning En patient genomgick undersökning, endoskopi, men erbjöds inte narkos. Undersökningen kunde inte genomföras på grund av stora smärtor. Dagen efter kunde annan vårdgivare konstatera att patienten led av infektion på grund av endoskopiundersökningen. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det inte finns samband mellan undersökningen och den vårdkontakt som patienten hade därefter med akutsjukhus. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04603** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Stora brister i behandling Anmälaren påtalade stora brister i behandling och bedömning av diagnos. Enligt anmälaren orsakas en stor del av problemen genom de talrika så kallade stafettläkarna vid mottagningen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1908-04791** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos Anmälaren drabbades av plötslig dövhet, tinnitus och balansproblem. Han besökte specialistmottagning. Läkaren bedömde att anmälaren led av Meniéres sjukdom. Anmälaren ställde sig tveksam till denna bedömning. Han sökte sig till annan specialistmottagning, nu en mottagning som tillhörde ett större sjukhus, som fastslog att han led av plötslig idiopatisk hörselnedsättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1909-04859** Kommunikation Delaktig	Missnöje med fysioterapeutisk undersökning En kvinna var hos fysioterapeut och blev väldigt obekväm då kläderna skulle tas av. Anmälaren menar att fysioterapeuten inte var lyhörd, undersökningen gick alldeles för fort och anmälaren ville inte stå endast med underkläderna. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades anmälarens upplevelse av utsatthet. Trots att personalen är välutbildad och har lång erfarenhet av patienter med olika problematik har anmälaren upplevt bristande behandling och en uppriktig ursäkt framfördes. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1909-04963** Kommunikation Information Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Fråga om ersättning för kosmetisk tatuering efter sjukdom En kvinna har träffat en specialistläkare till följd av en sjukdom leder till håravfall. Läkaren berättade att det inte längre är möjligt att få ersättning för kosmetisk tatuering av ögonbryn vilket ledde till att kvinnan bekostade detta själv. Det har därefter visat sig att detta visst är något som man kan få ersättning för. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef som förklarar att ansvarig läkare har misstolkat ett nytt regelverk som nyligen har trätt i kraft och därmed hävdat att kosmetisk tatuering inte längre är ersättningsbart. Verksamhetschefen beklagar detta och förklarar att korrekt information nu har givits till samtliga läkare på kliniken. Huruvida anmälaren kan ersättas för de pengar hon har lagt ut skall utredas av kliniken. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1909-05049** Kommunikation Information	Saknar provsvar En patient genomgick tarmundersökning. Efter två och en halv månad har han ännu inte fått information om resultatet av denna undersökning. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren enligt avtal måste skicka alla prover till Unilabs som tyvärr haft svårt att uppfylla kraven på leveranstid. Enligt yttrandet är provsvaren klara och ska förmedlas till patienten av remittenten. Provsvaren är införda i journalen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1909-05087** Resultat Resultat	Starroperation lyckades inte En kvinna har genomgått en starroperation i specialistvård som inte gett det positiva resultat hon förväntade sig. Hon menar att fel linser opererades in och att hon inte fick korrekt information om de risker som operationen medförde. Åtgärd: I svar från verksamhetschef förklarades att operationen som anmälaren genomgått medförde vissa risker vilket hon fått information om. För att nå optimal effekt bör en laserbehandling genomföras för korrektion, detta har inte ännu gjorts. Enligt genomgången journaldokumentation finns ett litet restsynfel kvar, men detta är en normal komplikation. Någon återbetalning av avgift för linser kan inte göras, det finns ingen grund för det. Anmälaren är väldigt besviken över svaret och avser att söka ekonomisk ersättning. Ärendet avslutas i överenskommelse på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1909-05103** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Svårt att nå vårdgivaren via telefon Enligt anmälaren är det svårt att upprätta kontakt med vårdgivaren via telefon. Mottagningen har en timmes telefontid per dag. Det är lång väntetid och när anmälaren vid ett tillfälle kom fram lades luren på av vårdgivaren. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att mottagningen har telefontid en timme per dag, att det övrig tid går att lämna meddelande och att vårdgivaren då återkommer så snart den har möjlighet, att man även kan nå vårdgivaren via 1177 eller via mejl. Enligt yttrandet känner vårdgivaren inte igen sig i beskrivningen att personal la på luren när anmälaren väl nådde fram. Anmälaren föreslog att vårdgivaren skulle öppna för möjligheten att även kunna lämna meddelande under telefontiden. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1909-05222** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ortoped satte inte upp patient på väntelista för operation En kvinna skadade sitt knä, magnetröntgenundersökning visade en meniskskada och remiss sändes för operation hos ortoped. Ortopeden glömde sätta upp henne på väntelista för operation och det dröjde ett år innan hon kunde få hjälp med det. Under operationen uppmärksammades att hon egentligen hade en korsbandsskada. Åtgärd: I svar från verksamhetschef menades att den gamla korsbandsskadan var väl känd av ortopeden, men att operatören tvingades ändra inriktning på det planerade ingreppet då den ena menisken ärrat fast och den andra bara behövde ett lättare ingrepp. Den långa väntetiden beklagades djupt, av någon anledning har patienten inte placerats på väntelistan. Anmälaren vill bemöta yttrandet, men då genmäle inte inkommit inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1909-05260** Ekonomi Patientavgifter	Hade inte fått någon kallelse men fick faktura för uteblivet besök Ett far beskriver att han fått faktura för uteblivet besök på en barnortopedisk klinik gällande sitt barn. Enligt fadern har någon kallelse aldrig kommit fram med posten. Vårdgivaren hävdar att de skickat kallelsen, vilket fadern inte kan ifrågasätta, och hänvisar till företaget för postdistributionen. Fadern har bett om bevis för kallelse, men han har inte fått något svar gällande detta. Enligt honom handlar det inte om summan pengar utan det är en principfråga. Åtgärd: Yttrande inkom från VD för kliniken. Hon skrev att verksamheten har ett avtal med Region Stockholm där de är skyldiga att kalla patienter inom ett till tre dygn efter att annan vårdgivare remitterat dem dit. Samma dag som remissen inkom skickades kallelse till barnets vårdnadshavare med bokad läkartid. Kallelsen skickades med A-post. VD:n hänvisade till företaget för postdistribution. VD:n anser att verksamheten inte brustit i sin hantering av ärendet så kravet på 350 kronor för uteblivet besök kvarstod. Fadern tog del av yttrandet och hade betalat fakturan för att slippa hamna hos inkassoföretag. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1909-05263** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Långsam hantering av remiss En kvinna framförde oro för sin syn till ögonläkaren vid en undersökning, men läkaren ignorerade hennes synpunkter. Remiss till behandling försenades vilket nu innebär en risk att förlora synen på ögat. Åtgärd: I svar från anmälarens ögonläkare förklarade han att hans uppdrag omfattar de basala ögonsjukdomarna vilket han menar att anmälaren har. Remiss till specialist sänds först när behov av högspecialiserad vård föreligger. Han har avancerad undersökningsutrustning och klarar diagnostik och behandling av svåra besvär, tex åldersförändringar i gula fläcken som han behandlat med kärltillväxande injektioner. Tryckbehandling har också genomförts, men då anmälarens ögonsjukdom försämrades ytterligare var det aktuellt med remiss till specialist vilket också skrevs med begäran om snabb handläggning. Anmälaren är inte helt nöjd med svaret, hon menar att läkaren borde tagit hjälp av en second opinion hos annan ögonläkare då hennes ögon försämrades trots behandling. Synpunkterna bifogas avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därmed.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1909-05437** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Onödiga ögonläkarundersökningar och bristfällig information En kvinna hade sökt för skav och irritation i ögonen på en specialistklinik. Hon fick besked att hon behövde åtgärd för att ta bort en del ögonfransar som skavde mot ögat och att hon skulle bli kallad till åtgärd på en annan klinik. Det kom ingen kallelse för åtgärden men hon fick en ny bedömning hos ögonläkare som svarade vid undersökningen att kvinnan skulle ha tackat nej till åtgärden vilket hon inte kände till. Hon informerades om att få komma efter sommaren till en ny läkare som skulle kunna hjälpa henne med ögonfransåtgärden. Efter sommaren träffade hon den nya läkaren som bedömde att det inte fanns några ögonfransar att åtgärda och att hon skulle fortsätta med dropparna som hon hade från första besöket. Läkaren hade även sagt att han ändå inte hade kunnat utföra den aktuella åtgärden för att det inte fanns utrustning för just den åtgärden som hade planerats. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistkliniken. Där beklagas att patienten hade fått olika besked av läkarna och fått remiss för att genomgå en behandling som man inte kunde utföra. I yttrandet beskrevs att patienten besvär vid första besöket bedömdes bero på inflammation i ögonlockskanten men inga inåtväxande ögonfransar kunde ses. Behandling ordinerades. Vid återbesök hos en annan ögonläkare såg man inåtväxande ögonfransar men inget som kom åt ögat och hornhinnan var utan anmärkning. Då remitterades patienten till operations bedömning för att eventuellt ta bort ögonfransarna. Vid nästa återbesök bedömer ögonläkaren att det finns en ögonfrans som växte mot ögat men den kom inte åt ögat men torrhet i ögonen noterades. Det beklagas för problem som orsakats av att kliniken remitterat vidare till något man inte kunde utföra och att patienten fick åka in i onödan. Det kan förklaras genom att det var en konsult som troligen inte kände till alla rutiner vilket ska inte behöva hända och man ber ursäkt för. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Hon känner sig missnöjd med handläggningen av hennes vårdärende och planeringen av åtgärden som skulle göras. Hon anser att det har blivit felaktiga onödiga besök på kliniken och hon kommer att fortsätta hos en annan vårdgivare. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1909-05521** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Bristfälligt bemötande och hantering av recept En kvinna är missnöjd med dåligt bemötandet samt bristande information av en läkare vid en specialistmottagning. Läkaren har inte lyssnat till, varit hårdhänt och stressat henne vid en undersökning. Trots löfte har läkaren inte heller skickat ett recept till apoteket. Åtgärd: Yttrande har inkommit från läkaren som har hänvisat till en tjänsteanteckning där han träffat patienten. Ingen anteckning har bifogats till förvaltningen. Förvaltningen har förgäves försökt kontaktat patienten för respons. Då anmälaren efter att yttrandet översänts och kontakt tagits inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet. Genmäle har inkommit där anmälaren framför att läkaren av okänd anledning ringt och bett henne att återberätta allt som hon redan hade skrivit i sin anmälan till förvaltningen. Läkaren har varit otydlig i sin kontakt med anmälaren samt i sin hänvisning till journalanteckningar vid yttrande till förvaltningen. Anmälaren har inte förstått läkaren och vill att hennes ursprungliga synpunkter det vill säga missnöjet med bemötandet, den bristfälliga informationen och undersökningen före och efter besöket ska besvaras på ett tydligt sätt. Hon undrar också vilka rutiner kliniken har och vilka åtgärder har man vidtagit för att säkerställa att liknande situationer inte sker igen. Kompletterande yttrande har inkommit från verksamhetschef som framför att patienten har undersökts av berörd läkare som kunnat konstatera en infektion och förskrivit antibiotika i låga doser så att bli av med problematiken. Just medicinskt kan man inte se något att anmärka på handläggningen. Patienten inte blev rätt informerad att undersökningen kan göra ont även om en del patienter inte upplever något obehag eller smärta vid undersökningen. Vid bokade besök, träffar alltid en sjuksköterska, patienten och förbereder hen samt svarar på hens frågor. Efteråt kommer läkare som också svarar på patientens eventuella kvarstående frågor innan man påbörjar undersökningen. Efter undersökningen stannar sjuksköterskan kvar hos patienten. I aktuellt fall verkar att sjuksköterskan inte har varit med som assisterande stöd. Detta är inte lämplig och inte följer klinikens rutiner men kan förklaras med att mottagningen under denna period hade brist på personal. Det händer ibland att en läkare glömmer att förskriva medicin och det kan precis som patienten påpekat berott på läkarens stressiga situation. Man kommer inte förändra rutiner men ska göra en genomgång med personalen om vilka roller var och en har. Det som däremot är allvarligt, är att ärendet trots att det var adresserat till verksamhetschefen hamnade hos och besvarades av berörd läkare. Detta kommer också att tas upp med personalen. Man har beklagat samt tackat patienten för sina synpunkter som möjliggör en förbättring på mottagningen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05583** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Vid undersökning av skada på liten pojke uppmärksammades inte fraktur En femårig pojke föll och skadade sin arm. Vid besök på närakutmottagning konstaterades en skada på underarmen, denna gipsades. Men pojken fortsatte att beklaga sig över smärta vid armbågen och träffade en ortopedspecialist. Han menade att allt såg bra ut och gipsningen fortsatte några veckor till. En ny läkare träffade pojken och en noggrann manuell undersökning genomfördes. Då uppmärksammades att armbågen var ur led. Sex veckor efter fallet genomgick pojken en operation som nu ska åtgärda skadan. Mamman är besviken över att pojken inte blev noggrant undersökt från början. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att läkare på mottagningen inte noterade att det förutom en fraktur i underarmen också fanns en glidning ur led vilket orsakade barnet stor smärta. Samtliga läkare som träffade barnet missade skadan vilket är mycket beklagligt, förloppet med gipsning hade förkortats och barnet hade kunnat undvika operation vid en noggrannare hantering. Ärendet har tagits upp i läkargruppen och röntgenbilderna har eftergranskats. Anmälan till Löf rekommenderas. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05601** Kommunikation Delaktig	Känner sig inte delaktig i sonens vård En förälder har synpunkter på hur psykolog vid en BUMM-mottagning agerade i samband med ett SIP-möte som rörde en son. Lokalen var för liten, ingen tolk hade beställts till den andre föräldern, fel personal deltog och mötet handlade inte om samarbetet mellan olika myndigheter och vårdgivare utan om hur sonen hade det hemma. I stället för stöd upplevde föräldern att denne blev påhoppad och han kände sig inte delaktig. Åtgärd: I svar från psykologen framkommer det att han varit konsult och har inget som helst behandlingsansvar i ärendet. Han skulle dock göra en utredning och hålla i ett återgivningsmöte om resultatet till skola och förskola. Modern bad psykologen hålla i ett möte som han uppfattade utifrån sin roll i ärendet som ett återgivningsmöte till skola, förskola och fritidspersonalen. Under mötet började fadern läxa upp deltagarna i tur och ordning, en fritidsanställd började gråta under mötet och psykologen var tvungen att skydda personer, som kommit till mötet för att hjälpa sonen, från att bli kränkta i tjänsten. Något SIP-möte var det inte och varken psykolog eller någon annan fick möjlighet att säga något mer än att lyssna och ta emot faderns kränkningar, en uppgörelse mellan denne och alla andra. Fadern har tagit emot yttrandena och är inte nöjd med svaren. Förvaltningen anser dock att fortsatt skriftväxling inte tillför ärendet något ytterligare. Ärendet avslutas därmed.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05633** Kommunikation Samtycke	Läkare undersökte brösten när kvinna sökte för magbesvär En kvinna sökte läkare i specialistvård för besvär från mag-tarmkanalen. Vid första besöket undersökte läkaren också kvinnans bröst vilket hon efteråt uppfattade som litet märkligt Åtgärd: I svar från verksamhetschef och patientansvarig läkare förklarades att anmälaren framfört synpunkter på bröstsmärta som inte kunde härledas till kvinnans besvär med magsäcken. Därför ville läkaren utesluta någon annan diagnos. Anmälaren tycker inte att bröstsmärta är så konstigt vid halsbränna, läkaren borde inte haft någon anledning att undersöka hennes bröst. Hon vill att den kommentaren bifogas avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därefter.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1911-06702** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Avvisad trots behov av vård Anmälaren genomgick omskärelse. Det uppstod biverkningar. Han sökte sig till vårdcentralen som remitterade honom till specialistmottagning. Specialistmottagningen svarade på remissen och kallade anmälaren för behandlingsåtgärder. När anmälaren anlände till specialistmottagningen blev han hänvisad till den mottagning som genomfört omskärelsen. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten och med vårdgivaren. Senare meddelade patienten att berörd vårdgivare hade kontaktat honom, att verksamheten hade hjälpt honom i denna fråga. Han uppgav att han var nöjd och att han ansåg att ärendet kunde avslutas i befintligt skick. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07149** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos Primärvården remitterade anmälaren till specialist, gynekologisk mottagning, då det fanns oro för cancersjukdom. Specialisten lugnade anmälaren med orden, "nej du har ingen cancer". Senare uppdagades att anmälaren led av cancer i äggstockarna. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd specialistläkare framgick att gynekologisk undersökning genomfördes vid mottagningen, inklusive ultraljudsundersökning. Inget avvikande noterades. Anmälaren har, efter att ha tagit del av yttrandet, vid samtal med förvaltningen, framfört att de inte skulle ha sagt att hennes mamma inte behöver oroa sig, att det inte fanns risk för cancer. Ärendet avslutas i och med att denna kommentar införs i avslutsbrevet till vårdgivaren.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07254** Tillgänglighet Väntetider i vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Lång väntetid på behandling och brister i skyltning utanför mottagningen En kvinna kontaktade ortoped i specialistvården, vid ett flertal tillfällen har hon fått vänta länge i väntrummet innan hon blivit inkallad till läkaren. Hon framförde också synpunkten att kliniken är så bristfälligt skyltat att det är mycket svårt att hitta rätt. Hon har också haft svårt att nå mottagningen per telefon. Åtgärd: I svar från vd och verksamhetschef beklagades anmälarens upplevelse. Mottagningen har generösa telefontider, men då det bara är en sjuksköterska som svarar kan det vid vissa tillfällen vara svårt att få kontakt. Det finns också möjlighet att lämna sina kontaktuppgifter via e-post, sjuksköterskan ringer upp så snart det finns möjlighet. Skyltningen ska ses över. Vissa bokade läkarbesök drar ut på tiden då kan väntetid uppstå vilket beklagades. Personalen på mottagningen är medveten om problemet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07405** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Diagnos	Oklara besked Anmälaren fick av mottagningen som genomför undersökningar med röntgen besked om att han led av cancersjukdom i prostata. Anmälaren påbörjade diskussion med kirurg med röntgenbeskedet som grund. Senare meddelade mottagningen som ansvarade för röntgenundersökningarna att det rådde osäkerhet om diagnos och tidigare besked. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07422** Vård och behandling Behandling	Kvinna fick infektion i operationssåren efter ingrepp på klinik En kvinna gjorde en bröstoperation på en klinik och fick efter det en infektion i operationssåren. Hon kontaktade kliniken men hänvisades till vårdcentralen. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från kliniken där verksamhetschefen skrev att patienten hört av sig till kliniken på grund av misstanke om infektion i operationsområdet. Patienten hade hänvisats till sin vårdcentral. Verksamhetschefen skrev att de tagit ärendet på stort allvar och gått igenom vad som hänt internt med personalen. Nyopererade patienter med misstanke om infektion eller blödning ska inte avvisas eller hänvisas till annan sjukvårdsinrättning. Verksamhetschefen beklagade det inträffade och efter diskussion med personalgruppen så förväntar han sig inte att det kommer att ske igen. Patienten var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07460** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter operation samt bemötande på specialistklinik En man har genomfört en ögonoperation på en specialistklinik. Resultatet av operationen blev enligt anmälaren ej lyckat utan det har visat sig att en speciallins behövs. Anmälaren uppfattade inte att läkaren gjorde en noggrann förundersökning vilken kunde ha föranlett att en sådan lins användes direkt. Vidare upplevde anmälaren att läkaren hade en ointresserad attityd då han har påpekat detta. Åtgärd: Yttranden har inhämtats från behandlande läkare samt verksamhetschef på aktuell mottagning. Behandlande läkare beskriver att en förundersökning genomfördes för båda ögonen vilket är standardförfarande inför den form av operation som patienten skulle genomföra, hade patienten önskad vidare undersökning hade detta kunnat erbjudits. Vidare beskrivs att en annan lins kan sättas in om patienten nu önskar detta. Patienten inkom med ett genmäle där han fortsatt ifrågasatte varför han inte fick denna speciallins direkt samt fortsatt ifrågasatte varför han inte fick mer utförlig information inför operationen. Verksamhetschef beskriver i kompletterande yttrande att många patienter blir bra utan speciallins samt att dessa linser inte bekostas av regionen varför mottagningen inte gärna vill trycka på för dessa om de inte behövs. Gällande informationen inför operationen så upprepar verksamhetschefen att det enligt rutin information en gång inför operation av båda ögonen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med en avslutande kommentar där han åter påpekar att han finner informationen inför operationen var bristfällig. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07625** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Nekad vård Anmälaren genomgick operation i axeln. En månad därefter föll han och svår smärta uppstod i axeln. Han kontaktade då den mottagning där han tidigare blivit opererad, men han nekades besök. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2001-00093** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Samtycke Kommunikation Delaktig	Brister i information i kallelse samt samtycke vid vård En kvinna var till en specialistläkare för provtagning. Hon var inte informerad om vilka prover som skulle tas då det inte stod tydligt i kallelsen. När hon ville avbryta provtagningen då den blev för jobbigt fortsatte läkaren trots att anmälaren inte mådde bra. Hon upplevde inte att hennes rädsla togs på allvar. Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande specialistläkare på mottagningen som beklagar patientens upplevelse. Patienten försökte ringa mottagningen innan besöket men lyckades inte komma fram och verksamhetens chef är medveten om att det är svårt att nå mottagningen via telefon på grund av hårt tryck. Behandlande läkare håller med patienten om att det standardbrev som skickas ut till patienterna i samband med utredning av cellförändringar inte innehåller så mycket information. Specialistläkaren förklarar i yttrandet att hon försöker göra sitt bästa under ett läkarbesök med att ge information och ge tydliga och enkla svar och förklara vad som händer under undersökningen och att erbjuda nytt besök om en patient känner sig stressad och oförberedd vid det aktuella besöket. Hon menar att det alltid finns utrymme för förbättring och att öka kvaliteten på vården och ett bättre omhändertagande av patienterna på mottagningen. Hon beklagar återigen patientens upplevelse. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2001-00434** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Felaktig bedömning vid ultraljud En gravid kvinna som väntade sitt andra barn gjorde ett ultraljud på en specialistmottagning dit hon sökt med vissa symtom. Där konstaterades att fostret inte levde. Undersökningen gick fort. En remiss skrevs till sjukhusets specialistklinik för skrapning. Ett ultraljud gjordes en vecka senare och läkaren var mycket noggrann. Ett levande foster hittades. Åtgärd: Yttrande har inkommit från specialistläkare på mottagningen. Han beklagar den felaktiga bedömning som gjordes i samband med patientens besök. Han beskriver att han vid undersökningen uppfattade en pågående graviditet men utan foster. Han drog slutsatsen att graviditeten avstannat. Denna information gavs till patienten som remitterades till sjukhus för vidare omhändertagande. Patienten fick information om att ett nytt ultraljud skulle utföras innan eventuell åtgärd. På sjukhuset konstaterades en levande graviditet. Läkaren beklagar den oro som undersökningen orsakat patienten men beskriver att han har en bra ultraljudsapparat och långvarig erfarenhet men trots det kan misstag ske och det är därför det alltid är fler än en som gör bedömning vid misstanke om avstannad graviditet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2001-00565** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Bristfällig utredning och återkoppling En kvinna som upptäckt en knöl i bröstet uppsökte en specialistmottagning. Läkaren som undersökte henne blev oroad men mammografiundersökning kunde inte genomföras på grund av att mottagningen renoverades. Läkaren tog istället kontakt med annan mottagning dit kvinnan kunde gå för mammografi. Vid denna mottagning träffade hon en ointresserad och slarvig läkare och undersökningen brast. Kvinnan diagnostiserades knappt ett år senare med bröstcancer. Kvinnan har dock synpunkter också på specialistmottagningen som hon först uppsökte, hon tycker att läkaren hon träffade borde ha gjort en grundligare undersökning och haft en fortsatt kommunikation med henne efter att hon skickats vidare till den andra mottagningen för mammografi. Hon vill även att mottagningen ska få kännedom om det bristande omhändertagande hon därefter upplevde. Åtgärd: Yttrande inhämtades från enhetschef och den läkare patienten träffat. De redogjorde för att patienten remitterats till annan verksamhet då undersökning inte kunde utföras på mottagningen. De redogjorde också för utlåtandet efter denna undersökning. Mot bakgrund av att fynden vid mammografi och ultraljudsundersökning beskrevs som helt invändningsfria skickades ett brevsvar till patienten att undersökningen vid den andra verksamheten visat normala förhållanden. I brevsvaret fanns också kontaktuppgifter till mottagningen. De menade att det var omöjligt att säga om bröstcancer förelåg vid besöket. De beklagade djupt att patienten upplevde att de brustit i kommunikation och information. Läkaren menade att det var med bestörtning hon mottog informationen genom ärendet hos patientnämnden att patienten behandlats för bröstcancer. Hennes ambition har alltid varit att skapa trygghet för patienterna, i detta fall hade hon fallerat och därför skärpt rutinerna. Hon beklagade djupt att hon inte tillräckligt tydligt gav patienten rekommendationen att återkomma till mottagningen vid fortsatta symtom. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter vilka delges mottagningen i avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2001-00712** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	En läkare gav ett besked om allvarlig sjukdom som var felaktig En kvinna blev remitterad till en neurolog på grund av smärta i käke och nacke. Neurologen undersökte och informerade kvinnan att hon har en sjukdom som senare visade inte stämde. Hon begär nu ersättning för sveda och värk. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från neurologmottagningen där neurologen skrev att bedömningen var att det kunde röra sig om en allvarlig sjukdom. Symptomen och sjukhistorien tydde på att det sannolikt var en allvarlig sjukdom. På grund av det skickade neurologen en remiss till en annan vårdgivare för vidare utredning. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-00805** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Kommunikation Bemötande	Smärtsam undersökning på grund av att bedövningen inte hade effekt En kvinna gjorde en undersökning av strupe och mage. Inför undersökningen fick hon bedövningsmedel men det hade ingen effekt. Kvinnan kunde känna instrumentet gå ner för strupen och magen hela tiden och hon fick kräkreflexer. Det var starka reflexer som gjorde att hon mådde väldigt illa. Efter undersökningen frågade hon sjuksköterskan varför bedövningen inte hade någon effekt. Då hade sjuksköterskan nonchalant sagt att det berodde på dagsformen. Kvinnan kände sig förödmjukad. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistmottagningen där läkaren skrev att han beklagade att patienten upplevde ett starkt obehag vid undersökningen. Vad läkaren kunde minnas fick patienten samma doser av medicin som vid föregående undersökningar. Vid eventuella kommande undersökningar kan man ge större doser medicin. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-00928** Resultat Resultat	Kirurgen lyckades inte få bort liten glasbit ur fingret En kvinna genomgick en snabb operation i specialistvård för att avlägsna en liten glasbit ur ett finger. Operationen misslyckades och senare tvingades hon till en mer omfattande operation. Hon är besviken över att den förste kirurgen misslyckades. Åtgärd: I svar från verksamhetschef beklagades att kvinnan upplevde omhändertagandet som nonchalant, men han menade att hela glasbiten togs bort ur fingret, så operationen lyckades. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01008** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Felaktig diagnos och information av specialistläkare En kvinna hade cellförändringar och fick komma till en specialistmottagning för uppföljning. Där togs ett nytt prov och anmälaren fick vänta på svar. Då anmälaren var på väg till mottagningen för provsvar ringde läkaren och gav ett skrämmande besked på telefonen. Den information som givits av läkaren har skapat onödig oro hos kvinnan. Då hon gjorde en operation på sjukhuset fick hon veta att hon troligen var feldiagnostiserad på mottagningen. Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig läkare på specialistmottagningen. En beskrivning görs av klassificering av cellförändring och innebörd av olika grader av cellförändringar. När patienten kom till mottagningen tog specialistläkare vävnadsprover som skickades till laboratorium. Provsvar dröjde och därför ombokades återbesökstiden i väntan på svaret. Enligt gällande regler gjordes anmälan till cancerregistret av läkaren. När svaret kommit kontaktades patienten per telefon då hon hade en läkartid samma dag och för att möjliggöra provtagning redan vid återbesöket. Vid läkarbesöket diskuterades provsvar och dess innebörd och läkaren försökte förklara för att lugna patientens oro. Patienten avböjde ytterligare provtagning på mottagningen och önskade att detta skulle utföras på sjukhus. Remiss skickades till sjukhus. Ansvarig läkare på mottagningen menar att väntan på svaret från laboratoriet var längre än vanligt, vilket många läkare och deras patienter anmärkte på under denna period och detta utreddes också av tillsynsmyndigheter. Läkaren meddelade patienten provsvaret dagen efter det kommit till mottagningen och ytterligare provtagning erbjöds på mottagningen. Enligt läkaren finns det ingen misstanke om feldiagnostisering. Behandlande läkare beklagar att trots hennes bästa avsikter och handlande enligt beprövade riktlinjer så uppstod en situation där patientens oro inte lugnades av behandlande läkare. Patienten hälsas välkommen till mottagningen för att diskutera eventuella kvarvarande frågor. Patienten har inkommit med synpunkter som ska medfölja avslutsskrivelsen till vårdgivaren för kännedom. Ärendet kan i samråd med patienten avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01016** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Brister i undersökning och missad infektion av specialistläkare En kvinna som nyligen fått sitt första barn fick en hormonspiral insatt på barnmorskemottagning. Kvinnan fick blödning och smärta som inte gav med sig. Efter att ha varit tillbaka till barnmorskan sökte hon vård hos specialistläkare. Läkaren undersökte kvinnan och förmedlade att det såg bra ut och då kvinnan inte hade feber gav läkaren information om att det var en naturlig reaktion av kroppen. Kvinnan fick recept på smärtstillande läkemedel. Då anmälaren sökte till sjukhuset konstaterades en infektion som gav komplikationer. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på mottagningen. Behandlande specialistläkare gör en beskrivning av sin bedömning när hon träffade patienten. Hon erbjöd att ta ut spiralen men patienten valde att avvakta och skulle höra av sig om det inte blev bättre. Undersökningen gav inte misstanke om infektion vid tillfället. Ansvarig för verksamheten beklagar att patienten drabbats av en infektion med komplikationer. Hon menar att behandlande läkare är en erfaren läkare med gott omdöme. Läkarens och patientens beskrivning av symtom och undersökning skiljer sig åt och det är omöjligt att avgöra vilken som är rätt i alla detaljer. Det är också lättare att tolka fakta när det fortsatta förloppet är känt. De kommer att ta upp händelsen i internutbildning och utveckling av deras rutiner. Patienten har även erbjudits framtida kontroll på mottagningen. Patienten har tagit del av yttrandet och är nöjd med svaret och ärendet kan därmed avslutas på förvaltningen.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01121** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Felaktig bedömning i tidig graviditet En gravid kvinna fick veta att hennes foster inte levde och erbjöds abortläkemedel. Kvinnan ville ha en ny undersökning men nekades detta. Kvinnan uppmanades att avsluta graviditetsuppehållande läkemedel. I samband med att ett ingrepp skulle göras upptäcktes det att fostret levde. Fostret dog kort därefter. Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande specialistläkare på mottagningen. Han beskriver de undersökningar som han gjorde av patienten. Ett foster utan synlig hjärtaktivitet konstaterades och läkaren bedömde det som ett fördröjt missfall då fostret inte hade utvecklats sedan den sist gjorda undersökningen på sjukhuset en vecka tillbaka. Han rekommenderade därför patienten att avsluta graviditetsstödjande läkemedel och göra en medicinsk abort på sjukhuset. Han gav information om att det som rutin brukar göras ett nytt ultraljud innan en abort påbörjas. En akut remiss skickades samma dag. Någon dag senare kom patienten till sjukhuset där en läkare utförde ett ultraljud och fann ett foster med låg hjärtaktivitet. Behandlande läkare anser att han följt rådande riktlinjer. Patienten har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret. Hon har inkommit med synpunkter som går med avslutsskrivelsen till vårdgivaren för kännedom. I överenskommelse med patienten avslutas ärendet därmed på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01188** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Drabbad av infektion efter operation En kvinna har opererats på en ortopedmottagning och därefter drabbats av en allvarlig infektion. Misstänker själv att denna infektion har orsakats av bristande handhavande under själva operationen. Ifrågasätter detta samt det faktum att opererande läkare inte har kontaktat henne för att följa upp detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från behandlande specialistläkare på aktuell klinik. Denne beskriver att kliniken har utarbetade rutiner för att undvika infektioner i samband med operation i så hög mån det är möjligt, framhåller att mottagningen ligger på en låg nivå i nationella jämförelser. Vidare beskrivs det att det är omöjligt att härleda var eller hur infektionen inträffade. Gällande uppföljning beskriver läkare att det har genomförts upprepade telefonkonsultationer där patientens infektion har diskuterats. Behandlande läkare har även varit i kontakt med patientens infektionsläkare på en specialistklinik för avstämning. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inkommit med en kommentar där hon ifrågasätter att hon inte informerats om denna risk inför operationen samt att hon fortsatt anser att uppföljningen har varit bristande. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01264** Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Fråga om landstingsfinansierad åderbråcksoperation En kvinna ifrågasätter hur en specialistmottagning kan bevilja henne en åderbråcksoperation utan att göra en bedömning av svårighetsgraden av skadan. Två andra vårdgivare har enligt kvinnan bedömt att hon inte har rätt till operation. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från behandlande läkare som beskriver att åderbrocksoperationer kan genomföras så länge det inte är av rent estetiska skäl. Läkaren hänvisar till det avtal som kliniken arbetar mot där detta finns beskrivet. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att hon fortsatt ifrågasätter hur detta är möjligt. Kommer att kontakta hälso- och sjukvårdsförvaltningen för närmare beskrivning av avtalet. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01394** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Uppföljer inte ordination, svår att få tag i Anmälaren led av artros i knät och blev remitterat till specialistmottagning. Där träffade hon en läkare som gav henne en injektion (2018) och ordinerade smärtstillande. Hon blev löpande i behov av förnyelse av recept på smärtstillande på grund av smärtan men det tog lång tid innan läkaren vid specialistmottagningen förnyade recepten. Det var svårt att komma i kontakt med läkaren. Anmälaren saknar fortsatt vårdplan om hur artrosen i knäet ska åtgärdas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01404** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Bristande utredning och diagnos av cancersjukdom En kvinna hade tyngdkänsla i nedre delen av underlivet. Hon gick till en specialistläkare som undersökte henne men som inte kunde hitta något anmärkningsvärt. Kvinnans besvär förvärrades och då sökte hon samma läkare på nytt som nu remitterade henne till en annan specialistläkarmottagning för mer avancerad undersökning. Där konstaterades att hon hade långt framskriden cancer i livmoder, äggstockar och tjocktarm. Kvinnan anser att hennes överlevnadsprognos skulle varit bättre om hon redan vid första tillfället hade remitterats till den avancerade undersökningen. Åtgärd: Yttrande inhämtades från den ansvariga specialistläkaren som beklagade kvinnans livssituation. Vid undersökningen för två år sedan hittades inga misstänkta fynd, vare sig vid undersökning av buken eller den gynekologiska undersökningen. Kvinnan bedömdes ha för åldern normalt gynekologiskt status och det bedömdes inte föreligga någon sjukdom vid undersökningstillfället, därför fanns inget behov av ytterligare undersökningar. Kvinnan rekommenderades kontrollera tarmfunktionen via husläkare och ombads återkomma vid ytterligare besvär. Kvinnan återkom drygt ett halvår senare för buksmärtor, färgad flytning, urinläckage samt besvär med tarmtömning. Vid gynekologiska undersökningen sågs lite färgad flytning samt en cysta på vänster sida. Erforderliga prover togs och sändes direkt för mikroskopisk undersökning och provsvar brukar anlända efter tre veckor. Dessutom remitterades kvinnan för utvidgat ultraljud. Posten till läkaren var eftersänd till sommaradressen och så snart provsvar anlänt kontaktades kvinnan. Läkaren informerade henne då också om diagnos och remittering till ett akutsjukhus. Specialistläkaren ansåg att det naturligtvis inte var optimalt att meddela en cancerdiagnos per telefon, men under rådande omständigheter var det det enda alternativet som stod till buds. Kvinnan tog del av yttrandet och hade inget mer att tillägga. Ärendet avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01624** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felaktig operation ledde till flera års lidande En man gjorde en operation för godartad prostataförstoring. Läkaren använde så kallad värmebehandling. Efter operationen hade mannen stora besvär med läckage och blödningar. Han träffade en annan läkare flera år senare som sade att man använt fel operationsmetod. Mannen ska nu opereras igen med en annan teknik som är bättre. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från specialistmottagningen där verksamhetschefen skrev att den operation som patienten genomgick var en del i en studie som patientens läkare varit delaktig i. Patienten fick information om behandlingen och vid efterkontrollerna visade det sig att operationen haft effekt. Dock drabbades patienten av en ovanlig biverkan som inte kunde förutspås. Valet av operationen var rimlig då väntetiderna för den andra typen av operation, en så kallad hyvlingsoperation, är årslånga. En hyvlingsoperation kan medföra andra komplikationer och det går inte att säga i efterhand om en annan kirurgisk behandling hade inneburit att patienten sluppit komplikationer. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01669** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel	Aggressiv läkare har gjort en felbedömning om medicinering En kvinna anser att en läkare vid en klinik är mycket aggressiv och får utbrott mot patienter samt inte kommer i håg det han sagt och gjort vid tidigare besök. Man får oftast vänta flera timmar innan man kommer in. Läkaren har skrikit och fått vredesutbrott mot henne. Läkaren har bland annat sagt att det var livsfarligt om kvinnan slutade ett visst preparat men nu vill han att kvinnan ska vara utan medicin. Kvinnan anser att läkaren inte är lämplig att utöva praktik med tanke på sin aggressivitet och att han inte kommer ihåg det han sagt och skrivit tidigare. Hon är livrädd att gå tillbaks till läkaren. Läkaren har också varit otrevlig mot personalen. Åtgärd: Yttrande har kommit ifrån verksamhetschefen som har pratat med läkaren och bifogat läkarens svar. Läkaren framför att han har utfört de nödvändiga undersökningar. Patienten hade under en längre tid själv importerat och använt ett visst läkemedel. Läkaren skrev en licensmotivering för önskat läkemedel till läkemedelsverket som ställde flera krav vilket inte kunde tillgodoses av läkaren. Med facit i hand anser läkaren att han borde ha remitterat kvinnan till en specialistmottagning så att inte lämna patienten med bibehålen symtom samt förlora henne förtroende. Att patienten tolkade det att läkaren skulle utsätta henne för plågsamt experimenterande vore helt främmande för läkaren. Patientens kritik av läkarens bemötande har rört honom till allvarligt eftertanke och han önskar att patienten kan få vård och empati hos annan läkare och mottagning. Läkaren är ledsen att han har förlorat patientens förtroende. Patienten har återkommit och framfört sitt missnöje med den medicinska delen i yttrandet. Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Kommer överens att hon rådgör med IVO om detta. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01784** Vård och behandling Behandling	Läkare ändrade dos på läkemedel mot specialistens rekommendationer En kvinna har besvär med sköldkörteln och medicineras för detta. Hon har varit hos en specialist som skrivit ett utlåtande kring dosering och behandling till vårdcentralen. Läkaren på vårdcentralen ändrade dosen trots att det enligt specialisten inte skulle göras. Kvinnan har mått väldigt dåligt på grund av detta och tyckte att läkaren handlat ansvarslöst. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdcentralen där verksamhetschefen skrev att det stämde att dosen medicin hade minskats snabbare än vad specialistläkaren ordinerat. Vårdcentralen arbetar kontinuerligt med avvikelser och uppskattade återkopplingen från patienten. Verksamhetschefen beklagade det lidande patienten utsatts för. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01847** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Komplikation efter operation av tungband Ett barn genomgick en operation av tungbandet på en specialistmottagning. Efter operationen konstaterades en skada på tungan som inträffat under operationen. Barnet hade mycket besvär och smärta. Det blev även en infektion som behandlades med antibiotika. Barnet har haft svårt att äta och sova på grund av smärta. Barnet har även blivit rädd för läkare. Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande specialistläkare på mottagningen. Han beklagar det inträffade. Han har också haft diskussion med ansvarig chef och narkosläkare om det inträffade. Läkarens spontana reaktion när han kom till uppvakningsavdelningen var att han måste ha skadat tungan under operationen vilket han också förmedlade till ombudet. Såret var ytligt och sådana sår brukar läka mycket snabbt men läkaren beklagar att barnet senare fick en infektion. Vissa omständigheter vid operationen kan ha krävt ett hårdare grepp för att komma åt men då instrumentet som används inte är skarpt och läkaren har god vana så skriver han att han i efterhand känner sig osäker på hur det gick till. Han kommer att vara ännu mer försiktig i framtiden. Efter operationen kontrollerades svalget rutinmässigt av specialistläkare och narkospersonal sög rent svalget noggrant och då syntes ingen blödning. Det kan tyda på att skadan skedde efter operationen genom ett tungbett då tungan var bedövad. Men även detta är en komplikation till ingreppet. Rutinerna vid transport från operationssal till uppvakningsavdelningen kommer att ses över för att minska risken för liknande händelse. De tar händelsen på största allvar. Vid övriga frågor är familjen välkommen att höra av sig. Ombudet har tagit del av yttrandet. Hon menar att skadan inte kan ha orsakats av att barnet bet sig då han var övervakad hela tiden av narkossjuksköterskor och då han vaknat av sin mor. Ärendet kan därmed avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01927** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Behandling gav försämrat tillstånd En man vars hudåkomma behandlats vid en vårdcentral i två år utan resultat remitterades till en specialistmottagning. Behandlingen hos hudspecialisten förvärrade dock tillståndet och mannen fick genomgå åtgärder och behandlingen därefter, han är fortfarande inte fri från sitt besvär. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då verksamheten inte längre finns kvar är yttrande inte möjligt att begära och ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2004-02480** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Missnöjd med besök hos ortoped En kvinna var hos ortoped och hennes knäbesvär undersöktes, hon genomgick också röntgenundersökningar. För att träna upp knät blev hon remitterad till fysioterapeut. Hon var inte nöjd utan sökte annan vårdgivare som genomfört en operation för att avlägsna broskbitar och åtgärda en skada på menisken. Hon är besviken över att den första ortopeden noterade hennes skador utan att åtgärda dem. Åtgärd: I svar från överläkaren betonades att patienten vid besöket på mottagningen hade mycket lätta besvär och ännu inte påbörjat någon rehabilitering. Enligt gängse medicinska riktlinjer ska ingrepp i knäled undvikas innan andra möjligheter till förbättring testats. Därför genomfördes inte något kirurgiskt ingrepp. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2003-01783** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter avgift för uteblivet besök En kvinna har blivit debiterad en avgift för uteblivet besök på en specialistklinik. Detta trots att kvinnan hävdar att ingen kallelse om besöket har nått henne. I kontakt med mottagningen uppger de att kallelse har skickats. Kvinnan ifrågasätter detta samt det bemötande hon möttes av då hon påpekade detta för mottagningen. Då patienten/ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

1177 **Specialistvård** **V2003-01897** Kommunikation Bemötande	Bemöttes otrevligt på grund av sin etniska bakgrund En kvinna framför att hon och hennes minderåriga dotter dotter fick ett dåligt bemötande av en läkare vid en barnklinik som skrek på dem och diskriminerade familjen utifrån deras etniska ursprung. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetsansvarig läkare som framför att patienten är bokad för att följas upp på hösten när hon fyller två år. Patienten togs emot akut trots att familjen var tio minuter försenade. Då barnet inte är listad kan mottagningen inte boka besök enligt familjens önskemål. Under de rådande omständigheterna när det gäller Corona har mottagningen ändrat arbetssätt och i de flesta fall inte tagit emot infekterade barn utan gett tips och råd samt vid behov hänvisat föräldrarna till närakuten. Vid besöket grät barnet och vid liknande tillfällen är samarbetet mellan familjen och vården extra viktigt. Att ställa fråga om förälderns ursprung, var ett sätt för läkaren att lätta på stämningen. Läkaren bad också mormor att gå ut när hon kom till undersökningsrummet vilket ledde till att barnet ville gå till henne. Läkaren har ingen förståelse för att han skulle ha diskriminerat familjen. Läkaren informerade om diagnosen samt om att barnet på grund av sin ålder inte behövde få någon antibiotika. Modern blev upprörd och började kritisera läkaren som person samt hans medicinska bedömning. Då stämningen blev dåligt och läkaren inte förstod vad modern menade bad han om att avsluta samtalet och hänvisade henne till andra vårdgivare för second opinion. Familjen fortsatte personangreppet mot läkaren hos mottagningens sjuksköterska och tackade nej till att fortsätta samtalet i enskilt rum. Då bad läkaren att familjen skulle lämna mottagningen. Efter att yttrandet har skickats till ombudet har hon berättat att läkaren varit otrevligt mot henne samt det som stått i yttrandet inte stämde. Kommer överens med ombudet att hennes synpunkter ska delges vårdgivaren i samband med avslutsbrev. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2003-01953** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Ekonomi Patientavgifter	Önskar få patientavgiften tillbaka då han inte fick vård vid besök En man har synpunkter på att han inte fick någon vård och behandling vid två olika besök hos en läkare vid en specialistmottagning. Vid det ena tillfället hade receptionen missat att meddela läkaren att anmälaren var på plats och vid det andra tillfället kunde läkaren inte sätta igång en utrustning för att undersöka honom. Han önskar att få de betalda patientavgifterna tillbaka. Åtgärd: Patienten har utförligt informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har också informerat patienten om att på grund av den rådande förhållandena med covid-19 kommer inhämtande av ett yttrande att dröja. Patienten har framfört att han enbart är intresserad av att få sina betalda avgifter till vårdgivaren tillbaka nu. Förvaltningen har hänvisat honom till att kommunicera direkt med vårdgivaren. Då patienten inte är intresserad av att vänta, avslutar han samtalet. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2003-01955** Kommunikation Samtycke	Sexuellt ofredande En kvinna kom på sitt andra besök till specialistläkare för smärtbehandling. Även denna gång skulle hon få injektioner i ryggen och ombads ta av sig tröjan. Redan då sökte sig den manlige läkarens blick till kvinnans bröst. Under behandlingen drog läkaren ner kvinnans ena kupa på bh:n och lät bröstet vara blottat. Utan förvarning, samtycke eller information om varför. Därefter ville läkaren veta om hennes kärleks- och sexliv. Kvinnan som såg detta helt irrelevant försökte avsluta samtalet, men läkaren stod på sig. Inte heller nu gav han information om varför han ville ha denna information eller vad samtalet skulle leda till. Kvinnan som upplevde besöket som mycket obehagligt har anmält läkaren till polisen för ofredande. Kvinnan har även berättat för receptionisten att hon inte avser att återkomma till läkaren på grund av ofredande. Läkaren arbetar enligt Lagen om läkarvårdsersättning (LOL). Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då förvaltningen inte lyckats inhämta skriftligt svar från berörd läkare, trots upprepade försök, har patienten hänvisats till Inspektionen för vård och omsorg. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2005-02682** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Otrevlig läkare och utebliven undersökning En man som har besökt läkare för sina besvär vid en specialistmottagning fick utan någon undersökning enbart svar att allting var normalt. Mannen uppfattade att läkaren bara ville bli av med honom. Läkaren har inte heller lyssnat på mannens oro om eventuella genetiska orsaker till och samband med besvären som lett till att hans nära anhörig dött. Läkaren var kortfattad, arrogant och förklarade inte något mer än allting var normalt. Läkaren som enligt mannen var aggressiv, tryckte in en kamera i hans nästa två sekunder efter bedövningen vilket orsakade att mannen ryckte till. Läkaren avslutade undersökningen med motiveringen att mannen inte tillät att läkaren göra sin undersökning. Åtgärd: Yttrande har inkommit från läkaren som är ledsen och beklagat om han uppfattats som arrogant. Den medicinska undersökningen har utförts på ett korrekt sätt och ingen anmärkning kunde observeras och relateras till patientens snarkning och sömnproblematik. Därför uttalade sig läkaren om att allting var normalt men detta ursäktar inte att läkaren har varit kortfattad. Läkaren angav att snarkning inte är en sjukdom i sig utan en social olägenhet. Det blev fel i kontakten mellan läkaren och patienten och för det har man bett om ursäkt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2005-02699** Kommunikation Bemötande	Opassande smekningar Patienten genomgick undersökning hos urolog. Patienten led av smärtor i bitestikel. Patienten ansåg att han blev berörd på ett opassande sätt. Enligt patienten smekte läkaren patientens lår. flera gånger. Smekningarna var obefogade ur undersökningssynpunkt. Åtgärd: Ärendet avslutades på patientens begäran innan yttrande inhämtats.
1177 **Specialistvård** **V2005-02810** Kommunikation Information	Utebliven återkoppling Ett par föräldrar åkte in till akutsjukhus med deras nyfödda barn efter rekommendationer från 1177. Barnet hade haft över 39 graders feber och när de tagit febernedsättande hade den inte gett vidare resultat till att gå ned utan febern låg kvar. Väl på akuten undersöktes barnet och det visade sig att hon var röd i halsen. Läkaren som undersökte barnet hade svårigheter med att se något i öronen, varför barnet remitterades vidare för konsultation för att utesluta öroninflammation. Läkaren på akutsjukhuset uppger att den konsulterande läkare skulle återkomma den 13 maj 2020 med en tid för undersökning, men det var ingen som kontaktade dem. Föräldrarna kontaktade således själva konsulterande läkare och fick till svar att en annan läkare skulle bedöma remissen och att de därefter eventuellt kunde få en kallelse till dem om två till tre veckor. Detta förutsatt att läkaren inte bedömde remissen akut och att de då skulle få komma in snarast. Dottern har fortsatt hög feber och föräldrarna har fortfarande inte fått någon återkoppling. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar vara anonym och önskar ingen återkoppling. Synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2005-02894** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får ej ut begärda journalhandlingar En man har tidigare gått till en privat specialistläkare inom psykiatri med lagreglerat avtal. Denne har vid ett flertal tillfällen via mail och per telefon uppgett att han vill ha samtliga journalanteckningar sedan hans behandling började. Trots att det har gått två månader har patienten inte mottagit detta. Läkaren ska ha sagt att denne skickat dessa i ett rekommenderat brev, vilket mannen ifrågasätter då han inte mottagit någon kvittens. Detta missgynnar honom som patient då han inte får tillgång till journalen vid överflyttning till en annan mottagning då mottagande läkare inte kan se förskrivna recept under perioden samt journalanteckningar över vård och behandling. Mannen har erbjudit sig att komma personligen och hämta journalen men läkaren har sagt nej till detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd överläkare som skrev att journalhandlingar skickats ett specifikt datum enligt dennes anteckning. Samtliga journalhandlingar kommer skickas ånyo. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2005-02911** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Bristande omhändertagande av autistisk pojke En barnsjuksköterska blev irriterad på en pojke med autism. Flera gånger visade hon irritation då pojken missförstod hennes instruktioner. Hon stressade barnet, men även mamman. Åtgärd: I förvaltningens samtal med mamman framkom att hon efter händelsen talat med en läkare på mottagningen. Det visade sig att sjuksköterskan inte läst journalen och visste inte om att pojken hade autism. Hon borde ha läst journalen innan och varit mer förstående. Pojken, som fortsättningsvis kommer att gå på mottagningen, kommer att få träffa samma sjuksköterska och samma läkare. Detta för att skapa kontinuitet och för att de ska lära känna barnet och bemöta honom efter hans behov. Mamman är nöjd. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2005-02912** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Specialistklinik nekade ett barn utredning En pojke med autism och diabetes, sökte en specialistmottagning för diabetes, på grund av pojkens tilltagande viktuppgång och trötthet. Han har tidigare visat symtom som skulle kunna tyda på sköldkörtelproblematik och mamman ville ha detta utrett ytterligare. Mottagningen nekade barnet utredning med hänvisning till annan mottagning. Åtgärd: I samtal med mamman framkommer att hon har haft en bra dialog med en läkare på samma mottagning. De har nu blivit lovade uppföljning och de är därmed nöjda. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2005-03013** Vård och behandling	Brister i bemötande En kvinna som efter undersökning av ådernät på ben har synpunkt över bemötande hon fick av kirurgen. Han kränker henne vad gäller hennes vikt, han menar att hon ska äta mindre och var 40:e timme så som han gör. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2006-03088** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Journalförda besök som inte ägt rum En kvinna kontaktade en vårdgivare via chatt. Kvinnan hade därefter tre inbokade videosamtal med psykolog. Det finns dock tio mottagningsbesök registrerade i journalen vid olika datum. Hon kontaktade kundtjänst som inte kunde förklara vad som skett. Samma vårdgivare ställde diagnos och journalförde den, enbart efter en första chat. Kvinnan har nu avslutat kontakten med vårdgivaren. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Patienten har senare hört av sig till förvaltningen och meddelat att hon fått svar från vårdgivaren att det skett ett tekniskt fel. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2006-03504** Vård och behandling Behandling	Felaktigt besked om provsvar En kvinna hade haft smärta i öronen och sökte vård. Hon fick antibiotika och den ändrades av en läkare efter kontroll av odlingssvar. Efter en dag ringde läkaren och sade att de sett fel på provsvaret att kvinnan behövde byta medicin ännu en gång. Hon hade då fått mycket mer smärta och besvär. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2007-03740** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande och hårdhänt behanding hos gynekolg En kvinna sökte vård för byte av ring vid livmodern då hon själv hade svårt att utföra detta. Hon blev dåligt bemött och ifrågasatt varför hon inte själv klarade av detta. Gynekologen var mycket hårdhänt. Kvinnan känner smärta och är kränkt.
1177 **Specialistvård** **V2007-03753** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Vård och behandling Ny medicinsk bedömning	Nekad remiss till specialist Förälder som sökte vård för femårigt barn som hade svamp i hårbotten, behandlades med kräm, schampo och tabletter som Apoteket först nekade lämna ut då de var så starka men efter samtal med läkare lämnades de ut. Problemet kvarstod och föräldern ville ha en remiss till specialist men detta vill inte läkaren skriva. Barnet har fortfarande problem och det skapar lidande för honom. Föräldern menar att barnet inte ska vara deras försökskanin och klarar inte vården hjälpa ska de remittera till specialist. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2007-03777** Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Stygn upptäcktes ej vid undersökning En kvinna har genomgått en ögonoperation och efter detta varit på uppföljning vid en specialistklinik. Enligt kvinnan upptäcktes det inte vid undersökningen att ett stygn fanns kvar sedan operationen. Kvinnan ifrågasätter att detta ej upptäcktes. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2007-04000** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel	Neurologmottagning stängde utan hänvisning till annan läkare En man har tidigare gått på neurologmottagning i specialistvården för att få läkemedel mot epilepsi. När han ville förnya sitt recept hade mottagningen upphört och husläkaren vill inte hjälpa till med recept. Mannen ifrågasätter den bristande hjälpen. Åtgärd: Ärendet avslutas utan vidare handläggning då mottagningen är nedlagd. Hänvisar mannen till husläkaren för remiss till annan neurologmottagning.
1177 **Specialistvård** **V2007-04061** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Undersökning/bedömning	Brister i tillgänglighet och bedömning En kvinna har synpunkter på att hon fick vänta i 20 minuter efter sin bokade tid för att få komma in och träffa läkaren. Väl inne i behandlingsrummet varade besöket i knappt fem minuter. Varje gång får hon träffa en ny läkare, detta är hennes tredje läkare. Hon anser även att uppföljningen är bristfällig och hon har fortfarande inte fått någon förklaring kring orsaken till hennes hudbesvär. Situationen skapar stress och svårigheter i hennes dagliga liv. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2007-04090** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling	Felaktig behandling för blödning i benet En kvinna är besviken över att en blödning i benet inte blev korrekt behandlat i specialistvården. Åtgärd: Händelsen har utretts tidigare, anmälan läggs till handlingarna utan utredning.
1177 **Specialistvård** **V2007-04132** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Felaktigt ordinerad injektion En kvinna är besviken över att felaktig bedömning i specialistvården ledde till injektion hon inte ville ha. Åtgärd: Då ärendet redan är utrett en gång vid förvaltningen avslutas detta ärende utan vidare handläggning.