Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2020-06-01

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2020-03-01 - 2020-04-30

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01534** Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande vid gynmottagning En kvinna sökte vård på gynmottagning och blev mycket dåligt bemött av läkaren. Läkaren lyssnade inte, saknade empati och var mycket otrevlig. På läkarens hemsida verkar alla patienter vara nöjda med henne, vilket är motsatsen till en annan hemsida där många patienter är missnöjda enligt anmälaren. Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschefen som träffat patienten i egenskap av läkare. Läkaren framför att patientbesöket är totalt 25 minuter och besökstiden är den tid som patienten ska komma till läkaren och inte den tid som man ska anlända till mottagningen. En sen ankomst är en stressfyllt moment för vården och vården kan inte förlänga besöket då det finns andra patienter som väntar på sina läkarbesök. Besöket tog längre tid än normalt då läkaren var tvungen att bland annat läsa gamla journalen. Patienten önskade ha preparat som krävde mer utförlig undersökning än vad den kvarstående tiden tillät. Trots detta ordinerade läkaren fyra olika mediciner för fyra olika åkommor. Patienten tog även upp andra frågor som enligt läkaren kunde sparas till annat tillfälle när man hade en sådan tidspressad situation. Läkaren känner inte igen sig själv av det som patienten skriver samt är av en annan uppfattning än patienten. Den hemsidan som patienter har skrivit om läkaren är inte hennes hemsida och hon kan därför inte manipulera den information som skrivits där. Läkaren har beklagat att patienten hade uppfattat mötet med henne så negativt och föredrog att patienten hade tagit upp det direkt med henne. Patienten har hört av sig och framfört synpunkter på att yttrandet är helt felaktig och anser att ärendet nu är utagerat. I överenskommelse med patienten skickas hennes synpunkter endast för kännedom till vårdgivaren.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01596** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Brister i återkoppling av provsvar En kvinna kallades för första gången till cellprovtagning. Hon fick inget provsvar och när hon efterfrågade det blev hon kallad till nytt prov. Nu blev hon orolig och efterfrågade svar igen. Hon blev kallad till ytterligare en provtagning som visade på cellförändringar. Hon är mycket besviken över den bristande återkopplingen och att hon själv tvingats efterfråga ett så angeläget svar. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01680** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristande telefontillgänglighet till hörselklinik En kvinna har under längre tid haft icke fungerande hörapparater. Hon har träffat flera audionomer vid samma mottagning som vidtagit olika åtgärder under snart ett års tid. Kvinnan har nu försökt komma i kontakt med den senast behandlande audionomen. Hon har blivit lovad att bli uppringd men detta har inte skett. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01713** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Oklara besked från specialistklinik En man var under utredning på en neurologisk specialistmottagning som lades ner under mannens utredning. Läkare på mottagningen uppgav för mannen att en annan mottagning hade åtagit sig att ta över patienten. När mannen kontaktade den andra mottagningen nekades han att komma dit. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01735** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Bristande remisshantering fördröjde canceroperation En man remitterades från sin vårdcentral till specialistmottagning på grund av höga värden i ett prostataprov. Specialistmottagningen remitterade till röntgenundersökning och därefter skulle remiss för vävnadsprov skickas till ett akutsjukhus. När mannen inte fått någon kallelse för detta vävnadsprov uppsökte han mottagningen. När ytterligare en månad gått hade kallelse fortfarande inte kommit. När provet slutligen utfördes drygt tre månader efter att remissen skulle ha skickats visade det en aggressiv cancer och tid bokades för operation, cirka en månad senare. Anmälaren valde att ordna och betala en operation själv, vilken då kunde ske tidigare. Han anser att handläggningen av prostatacancern varit under all kritik och utsatt honom för direkt livsfara och han har synpunkter på bristande kommunaktion och administrativ hantering under väntetiden. Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen på specialistmottagningen. Han instämde med det av anmälaren beskrivna händelseförloppet och beklagade att verksamheten på ett allvarligt sätt brustit. Han ansåg att anmälaren var berättigad till ersättning från patientförsäkringen om det var möjligt. Han hade också diskuterat med ledningen om möjligheten att reservera ett belopp för att åtminstone till en del ersätta anmälarens egen insats för att få operationen utförd tidigare. Chefen ansåg att det som huvudsakligen var det fel som begåtts var att remissen sändes till fel verksamhet. Han menade att bidragande till detta var att han som verksamhetschef inte tillräckligt väl försäkrat sig om att läkaren som skickat remissen var förtrogen med rutiner. Han redogjorde därefter för turerna kring remissen. Verksamhetschefen redogjorde för att han nu informerat alla kollegor vart olika remisser skickas, mottagningen har också målet att remisser mer och mer ska skickas digitalt direkt och inte gå via sekreterare för att vinna tid. Ett problem som påverkar handläggningstiderna är att akutsjukhuset och mottagningen har olika journalsystem. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han kan konstatera att mottagningen instämmer i hans anmälan och att han avser att vända sig till IVO, Inspektionen för vård och omsorg, samt Löf, patientförsäkringen. Ärendet avslutas.
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: Handläggning pågår.
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: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-02085** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Missnöjd med behandling Anmälaren led av sömnproblem. Han kom i kontakt med specialistmottagning. Som behandling erbjöds han en slags ansiktsmask, men den var verkningslös. Ändå ville mottagningen ha betalt, vilket anmälaren motsatte sig.. Åtgärd: Handläggning pågår.
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. Åtgärd: Handläggning pågår.
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: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2004-02301** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Nekad vård på specialistmottagning En kvinna ifrågasätter att en remiss som hennes läkare på vårdcentral har skrivit till en specialistmottagning har avslagits. Kvinnan har tidigare under flera år varit patient på denna specialistmottagning och var av uppfattningen att hon skulle få komma tillbaka för en operation vid ett senare tillfälle. Vill ha en förklaring på varför hon inte får detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2004-02312** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande undersökning gav felaktig diagnos En äldre kvinna med besvär från underlivet besökte gynekolog i specialistvården och fick information om att det var en infektion som hon fick behandling för. Kvinnan hörde av sig till mottagningen då hon inte blev bättre i sina symtom och ordinerades en annan behandling. Hon fick också själv efterfråga provsvar. Då hon sökte vård hos en annan vårdgivare hittades en tumör som nu ska strålbehandlas. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2004-02324** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Brister i journalföring och vård En kvinna var hos en specialistläkare. Vid andra besöket gjordes en åtgärd och kvinnan höll på att svimma. Kvinnan har synpunkter på behandlingen som hon fick och hur hon blev bemött då hon höll på att svimma. Läkaren har inte journalfört detta besök och vad som hände trots att det gått en tid. Synpunkter framkommer även på den hygieniska hanteringen i samband med besöket. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2004-02392** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Skada efter ingrepp på specialistklinik En man gjorde ett ingrepp på en urologisk specialistklinik. När han kom hem började han blöda kraftigt och fick ringa efter ambulans. Mannen blev sedan inlagd på ett akutsjukhus och opererades på nytt. På akutsjukhuset fick mannen veta att det inte var det ingrepp som han trodde läkaren hade gjort som faktiskt hade utförts. Mannen undrade vad läkaren hade gjort egentligen och varför det blev fel. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2004-02442** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Komplikationer efter operation hos ortoped Patient som opererade höger höft 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: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2004-02473** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Olämpliga uttalanden till barn om vikt och längd En åttaårig flicka besökte en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning på grund av pollenallergi och behov av läkemedel. Under besöket kommenterade läkaren flickans vikt och längd, han vände sig direkt till henne och sa att hon avviker från kurvan, att hon borde äta mindre och träna mer. Flickan som redan är medveten om att hon är mycket längre än sina jämnåriga tog väldigt illa vid sig av läkarens ord och har varit ledsen och påverkad av det därefter. Hennes förälder som kontaktar förvaltningen ifrågasätter läkarens bemötande och att detta uttrycktes vid ett besök som handlade om allergi. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2004-02569** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Ofullständig vård Ett ombud till en kvinna med ME upplever inte att vårdcentralen och specialistkliniken samverkar kring patienten. Det outtalat vem som är ansvarig för vad. De talar förbi varandra. Kvinnan blir därmed utan vård och behandling. Kvinnan har av situationen blivit suicidal. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Specialistvård** **V2003-01461** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos En kvinna anser att hon inte fått rätt diagnos hos en läkare vid en specialistmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2003-01526** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid Anmälaren blev remitterad till specialist, men väntetiden till besök är nästan fem månader. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, samt om vårdgarantin.

Telefon **Specialistvård** **V2003-01636** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Knäskada ej upptäckt vid undersökning En man har under flera år haft problem med sitt knä. Har under denna tid genomfört ett flertal röntgenundersökningar som inte har kunnat påvisa vad detta beror på. Under en operation som mannen nyligen genomgick så upptäcktes att en sena i knäet var skadad. Mannen ifrågasätter att detta inte har upptäckts vid tidigare undersökningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2003-01694** Kommunikation Information	Felaktig hänvisning gällande begäran om journalhandlingar En kvinna som försökte begära ut sin avlidne makes journal från en rehabiliteringsmottagning hänvisades till patientnämndens förvaltning gällande detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om att det är den vårdgivare som man önskar få journal från som kan lämna ut handlingarna.
Telefon **Specialistvård** **V2003-01699** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga från vårdpersonal om utlämnande av journal En chef vid en mottagning hörde av sig till förvaltningen för att fråga om regelverk. Hustrun till en avliden patient har kontaktat mottagningen och önskar journalkopior, chefen är osäker på om hon kan lämna ut dem och undrar vad som gäller. Åtgärd: Anmälaren har per e-post informerats om förutsättningarna för att få ut avlidens journal.
Telefon **Specialistvård** **V2003-01724** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande på en gynekologisk mottagning En kvinna genomgick en gynekologisk undersökning. Hon anser att läkaren brast i sitt bemötande genom att hon var kort i tonen och nonchalant. Kvinnan har under sina tidigare vårdbesök aldrig varit med om att någon vårdpersonal bemött henne på detta sätt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2003-01751** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Bristfällig tillgänglighet och information En kvinna har synpunkter på att någon instans i regionen har stängt en specialistmottagning utan att informera var patienterna skulle ta vägen. Hennes vuxna dotter har därför inte fått vård i form av medicinering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Förvaltningen har också informerat om Vårdgarantikansliet, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (Individuella vård ärenden). Kommer överens att hon kontaktar husläkare på dotterns vårdcentral för ny remiss till ny specialistmottagning.
Telefon **Specialistvård** **V2003-01779** Vård och behandling Behandling	Nekad ögonoperation En kvinna fick på inrådan av optiker komma till en specialistklinik för ögon på grund av att hon hade fått större besvär med sin syn. Läkaren bedömde att det inte fanns någon behandling för kvinnan. Kvinnan sökte sig då till annan mottagning som genast konstaterade grå starr och opererade kvinnans båda ögon. Man konstaterade är problem med gula fläcken. Kvinnan ser efter ingreppet bra och behöver inte använda glasögon så som tidigare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V2003-01835** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig	Kvinnan fick bristande information om korrekt diagnos En kvinna med hjärtproblem remitterades till specialist för utredning av flimmer. Läkaren menade att hon inte hade den diagnosen och ville inte svara på några frågor alls, hänvisade dessa till vårdcentralens läkare. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2003-01844** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Missnöjd med information om assisterad befruktning En kvinna hade kontakt med en mottagning som skulle hjälpa henne med assisterad befruktning. Hon misstänkte graviditet, men vid ultraljud upptäcktes inget foster. Hon fick också garantier för att det inte var en graviditet utanför livmodern. Några dagar senare visade det sig att äggledaren brast med anledning av en graviditet utanför livmodern. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2003-01854** Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Betala privat för operation av förhud En mamma ifrågasätter specialistläkarens bedömning att operation av förhuden på hennes son inte kan göras med regionfinansiering utan att hon får betala privat. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2003-01876** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Avbokningsregler och bristande information En kvinna har synpunkter på att en specialistmottagning debiterar 200 kronor om en patient inte avbokar ett inplanerat besök senast 24 timmar innan besöket. Hon hade önskar få information om detta av vårdgivaren och menar att denna information inte tidigare har meddelats på telefonsvararen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2003-01886** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Ifrågasättande bemötande och utan undersökning En kvinna upplevde ett ifrågasättande bemötande vid ett läkarbesök på en specialistmottagning. Hon kände sig utskälld av läkaren som undrade varför kvinnan var där, kvinnan hade remitterats från sin vårdcentral. Kvinnan menar också att det inte blev någon undersökning under läkarbesöket och att läkaren använde ett medicinskt språk med facktermer som är svårt för patienter att förstå. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2003-01906** Ekonomi Patientavgifter	Avgift för uteblivet besök för barn under 18 år Anmälare som uppger att han har fått en faktura för uteblivet besök, då hans son som är under 18 år blev sjuk samma dag som läkarbesöket. Anmälaren upplever att det inte är rimligt att det ska vara samma kostnad som för en fullt betalande vuxen. Undrar över regelverk och avtal. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V2003-01916** Kommunikation Information Resultat Resultat	Resultat efter ögonoperation och brist i information En man med gråstarr gjorde en ögonoperation. Han skulle få tolksamtal i samband med operation men ingen tolk fanns. Efter operation av ena ögat såg han bra på långt håll vilket var en förbättring men han såg inte på nära håll vilket han gjort tidigare. Han fick ingen information om detta innan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2003-01985** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Misslyckad näsoperation följdes av infektion En man genomgick en näsoperation vid en specialistklinik och drabbades i efterförloppet av blödningar och infektion. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han fick rådet att kontakta vårdgivaren vilket han inte gjort ännu.
Telefon **Specialistvård** **V2003-01986** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Operation utfördes fel och komplikationer uppstod Operation i fot utfördes på ett felaktigt sätt och det uppstod komplikationer. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2003-01988** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande hemrehab En man som tidigare fått inneliggandes rehabilitering skrevs efter en period ut till hemmet för att fortsätta sin träning med hemrehab. Han fick träffa teamet vid sju tillfällen under 20 veckor. Mannen hade efter en operation blivit rullstolsburen, men efter den första perioden av rehabilitering blivit gående med rollator. Då den hemrehab han fick var bristfällig och allt för sällan återgick han till rullstolen. Det är ytterst sorligt att den träningen ha gjort spolierades. Mannen klarar nu inte att bo hemma och vistas på korttidsboende. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2003-02044** Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura trots coronasymtom En kvinna med förkylningssymtom lämnade återbud till fysioterapeut. Läkare hade avrått henne med tanke på eventuell smitta med corona, men trots information om symtomen sändes omgående en faktura. Hon är besviken över det. Åtgärd: Lämnar information från Vårdgivarguiden där man rekommenderar vårdgivare att inte sända faktura för ett försent återbud med hänvisning till Corona.
Telefon **Specialistvård** **V2003-02045** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Frågor gällande faktura på patientavgift En anmälare hade frågor om en faktura för ett besök han gjorde på en specialistmottagning. Anmälaren fick en faktura trots att han betalat patientavgiften vid besöket och hade kvitto. Åtgärd: Information om att vända sig till vårdgivaren för makulering av felaktig faktura.

Telefon **Specialistvård** **V2003-02076** Resultat Resultat	Bristande resultat efter ögonoperation En man har genomgått en ögonoperation i specialistvården, men han blev missnöjd med resultatet. Kirurgen som opererade har bett mannen ha tålamod då ögat kommer att bli bättre successivt, men han är tveksam. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om möjlighet att kontakta vårdgivaren själv för svar samt om möjlighet att få ögat bedömt av annan läkare.
Telefon **Specialistvård** **V2003-02089** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Brister i agerande av psykiatriker En kvinna gick till en psykiatriker med lagreglerat avtal för några år sedan. Trots att hon skattade mycket högt på bedömningsformulär för depression ombesörjde läkaren inte inläggning. Enligt anmälaren ska läkaren ha lagt över allt ansvar på henne som patient och frågat om hon vet vart hon ska vända sig då denne inte visste det. Kvinnan har också synpunkter på att läkaren inte uppmärksammade läkemedelsbiverkningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2003-02105** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Vill ta del av journaler från nedlagd mottagning En kvinna som besökte en mottagning och fick läkemedel utskrivet drabbades senare av problem. Kvinnan önskar därför ta del av sina journaler för att få veta mer om medicinen och dess namn. Dessvärre har mottagningen lagts ner. Kvinnan har ringt Regionarkivet som meddelat att journalerna inte finns där. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att patientnämndens förvaltning inte har tillgång till journaler men att hon kan ringa till IVO, Inspektionen för vård och omsorg, för att efterhöra om journalerna är omhändertagna av IVO.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02143** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande och vård på närsjukhus En man hade haft besvär med smärta från tarmen en tid. Han hade misstänkt covid-19. Mannen hade tarmfickor och misstänkte att de kunde vara infekterade. Han fick hjälp av en anhörig att komma in till ett närsjukhus där en läkare sade att mannen hade covid-19, det rådde ingen tvekan om det. Den anhöriga som var med mannen sade att han hade covid-19 men det var inte därför han sökte vård på närsjukhuset. Till slut fick mannen komma in och den anhörige som hade kört in mannen åkte hem och sade till mannen att han måste be om transport hem då den anhörige inte ville utsätta sig för smitta. Mannen ringde sedan den anhöriga och sade att han måste bli hämtad. Vårdpersonalen hade då satt på mannen munskydd och annan skyddsutrustning. Ingen hade kontrollerat hans mage utan endas hans andning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2004-02148** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Kommunikation Delaktig	Brister i kontroll efter förlossning orsakade komplikation En kvinna väntade sitt andra barn. Hon hade en tvillinggravidet men fick missfall med ena barnet. Graviditeten var jobbig med kraftiga förvärkar. Efter förlossningen kontrollerades moderkakan men personalen missade att det varit en tvillinggravidet trots att det stod i journalen och att anmälaren talade om det. Kvinnan hade ont i magen men personalen på BB ville ändå skicka hem kvinnan utan kontroll. Hon fick därefter söka akut med blödning och operation gjordes. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** **V2004-02167** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Brister i sekretess och bedömning som gick emot tidigare information En kvinna hade opererats för gallsten och låg inlagd på en avdelning på ett sjukhus. Hon har synpunkter på att personal pratade öppet om henne inför andra patienter, vilket hon anser bröt mot sekretessen. Innan operationen hade hon fått information om att hon inte skulle skrivas ut om man inte hade fått igång urinvägarna, vilket de inte hade fått. De bedömde ändå att hon skulle skrivas ut med kateter, vilket kvinnan inte gick med på. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02172** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Ifrågasätter giltighetstid på remiss En kvinna ifrågasätter att giltighetstiden på remisser till specialistvård inte förlängs i och med att vårdcentraler inte ska behöva belastas i samband med spridningen av coronaviruset. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02278** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Behandling	Man får inte ut sin sons journaler eller begärd rättelse utförd En far kontaktade förvaltningen då han försökt få ut sin sons journaler. Han hade fullmakt som vårdgivaren fått ta del av samt att han tidigare fått journaler hemskickade. Vårdgivaren hävdade att det krävdes en blankett som sonen skulle fylla i. Sonen var svårt sjuk och hade svårt att fylla i blanketten. Fadern hade på sonens vägnar bett om rättelse i journalen och verksamhetschefen sade att det skulle ordnas men ingenting har hänt. Det hade även skett en del felbehandlingar av sonen och fadern hade fått information om att en utredning av dessa händelser skulle göras men inget har skett. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2004-02288** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Inställd planerad ögonoperation En patient har nyss fått information om att planerad starroperation har ställts in på grund av rådande omständigheter. Åtgärd: Ger information om att regionen ständigt arbetar med att omfördela både personal och material under rådande läge med coronavirus. Många planerade operationer ställs in på grund av detta.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02298** Vård och behandling Behandling	Bristande behandling på gynekologisk klinik En kvinna gjorde en operation på en gynekologisk mottagning och blev svårt sjuk i efterförloppet. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2004-02322** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om personalens riktlinjer av skyddskläder vid ögonundersökning En 75-årig man ska genomgå en ögonundersökning. Mannen har grundsjukdomar och tillhör riskgrupp för att bli svårt sjuk av coronavirus om han skulle smittas. Makan vill veta vilka riktlinjer personalen följer gällande skyddskläder för att inte överföra smitta till honom och att ögonläkaren i samband med undersökningen har på sig munskydd. Åtgärd: Makan har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen kontaktade också chefläkaren för ögonmottagningen som förklarade att vid känd risk för stänk eller luftburen smitta skall stänkskydd i form av visir eller andningsskydd användas. Men om både patient och behandlande sjukvårdspersonal är symptomfria finns inget tvång att använda speciell skyddsutrustning, enligt chefläkaren. Han föreslog också att de kunde ringa ögonmottagningen och förklara sin oro.

Telefon **Specialistvård** **V2004-02353** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Inställd behandling på grund av covid-19 En kvinna som har gått till specialistmottagning och fått injektioner mot smärta i nacke i flera år, blev avbokad av mottagningen på grund av covid-19 pandemin. Hon fick information om att detta gjordes på grund av att hon inte bodde i regionen. Ger information enligt 1177: Vård som inte är akut eller som kan vänta, skjuts nu upp för att frigöra sjukvårdspersonal till arbetet med covid-19. Om du har ett bokat besök eller operation kommer du att få information av din vårdgivare om din tid blivit inställd eller framflyttad. Om du inte har hört något betyder det i normalfallet att ditt besök eller din operation blir av.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02358** Vård och behandling Läkemedel	Läkare stängt mottagning-patient utan läkemedel En specialistläkare med egen mottagning har stängt på grund av covid-19 epidemin och en kvinna som har varit patient hos denne blir nu utan läkemedel. Hon måste uppsöka läkaren var tredje vecka för han ska skriva ut önskat läkemedel. När kvinnan frågar varför han inte kan skriva ut större mängder får hon till svar att han inte får. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02374** Resultat Resultat	Komplikationer med urinblåsan efter förlossningen En kvinna har sedan sin förlossning för några år sedan besvär med urinblåsan. Hon menade att det orsakades av att blåsan inte tömdes i samband med förlossningen då hon fick ryggbedövning. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02376** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Missnöjd med bemötande vid koloskopi En kvinna skulle genomgå en koloskopi vid en specialistklinik. Hon hade aviserat i förväg att hon vill ha bedövning men när hon kom dit fanns det inte noterat. Dessutom var sjuksköterskan och även läkaren rejält försenade. Sedan sattes undersökningen igång innan bedövningen tagit. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02415** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Vårdskada uppstod på grund av ingrepp på felaktigt sätt Vårdskada uppstod på grund av att ingrepp utfördes på felaktigt sätt. Ung man hade kontakt med urologspecialist som bedömde att den unge mannen var i behov av omskärelse. Läkaren utförde ingreppet. När den unge mannen var på väg hem kom han att plågas av tilltagande smärta som blev outhärdlig och kraftiga blödningar utgick från mannens underliv. Han fick transporteras med ambulans till akutsjukhus där läkare bedömde att urologen utfört ingreppet på ett felaktigt sätt. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2004-02434** Ekonomi Patientavgifter	Faktura för uteblivet besök En man har fått en faktura för uteblivet besök, detta trots att han ringde och avbokade tiden. Han talade med en kvinna som bekräftade avbokningen. Ändå har han fått en faktura. Vårdgivaren menar att han måste betala fakturan då de inte har registrerat någon avbokning. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V2004-02436** Resultat Resultat	Fortsatt smärta efter operation En kvinna genomgick en ortopedisk operation vid en specialistmottagning och är ett och ett halvt år senare inte bra. Hon menar att hon fortfarande har ont och är inte nöjd med operationen. Verksamheten menar dock att operationen lyckades. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2004-02469** Vård och behandling Behandling	Fel diagnos på brutna fötter hos ortopedklinik Patient som bröt båda sina fötter vid en utlandssemester till Australien, fick initialt hjälp där. Väl hemma gjordes en röntgen, men endast ena foten röntgades och det visade ingenting enligt läkaren, uppger patienten. Besvären fortsatte och efter besök hos olika fysioterapeuter blev en ny röntgen aktuell, denna gång på båda fötterna. Bilderna visade att skelettet inte sitter ihop. Patienten vill framföra synpunker på att kliniken har brustit i sin behandling/bedömning. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02503** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om ny medicinsk bedömning, vad gäller En kvinna undrar om vad som gäller för att få en ny medicinsk bedömning (second opinion). Åtgärd: Kvinnan ges information från 1177 Vårdguiden. "Du kan få en ny medicinsk bedömning om du har fått veta att du har en livshotande eller särskilt allvarlig sjukdom eller skada. Vilka sjukdomar och skador som är livshotande eller särskilt allvarliga avgörs i den enskilda situationen. Cancer och sjukdomar i nervsystemet är några exempel på allvarliga sjukdomar som kan ge möjlighet till ny medicinsk bedömning. Det är din behandlande läkare som bestämmer om du ska få en ny medicinsk bedömning."
Telefon **Specialistvård** **V2004-02506** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Önskar intyg från läkare angående dotter En man har inte låtit sin dotter gå till skolan till följd av pågående spridning av coronaviruset. Mannen är nu rädd att skolan kommer att göra en orosanmälan angående detta och önskar ett intyg från dotters läkare som styrker att hon tillhör en riskgrupp. Läkare har förklarat att sådana intyg inte skrivs för barn, mannen ifrågasätter detta. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen kommer att kontakta mottagningen åter för att få ytterligare förklaring.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02515** Ekonomi Patientavgifter	Avbokat besök med anledning av förkylning, fick faktura En kvinna bokade av ett besök hos sjukgymnast för sin dotter, det blev ett sent återbud med anledning av att hennes yngre barn blivit sjukt, han var tvungen att följa med till besöket. Sjukgymnasten ville sända faktura då återbudet kommit försent, men kvinnan hänvisade till mottagningens hemsida där det står att man inte ska uppsöka mottagningen under förkylning. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02525** Ekonomi Patientavgifter	Debiterats för besök trots frikort En man har försökt få en faktura makulerad då han har frikort. Frikortet kunde vården inte se då han inte är skriven i Stockholm. Han har erbjudit att skicka kopia på frikortet men de ska ha sagt att han ska betala då de inte har tid att åtgärda detta. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V2004-02545** Vård och behandling Diagnos Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Oklarheter kring diagnos i journal En flicka genomgick en neuropsykiatrisk utredning på en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning, både föräldrar och barn blev förvånade över den diagnos som ställdes. Mamman begärde en ny medicinsk bedömning som kom till helt annan diagnos. Nu vill mamman att den felaktiga diagnosen ska tas bort och hon ifrågasätter hur den kunde ställas. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02547** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Bristande tillgänglighet och information En kvinna försökte förgäves få kontakt med en specialistmottagning rörande hjärtsjukdom. Kvinnan menar att hon under flera dagars tid ringt mottagningen men att patienter hänvisas till att ringa dagen därpå om och om igen. Hon har också fått informationen att tiderna är slut för dagen trots att hon stått först i telefonkön. Kvinnan tycker också att det är svårt att höra vad som sägs på telefonsvararen angående mottagningens nya adress. Hon upplever att mottagningen inte vill ha kontakt och att det är något som inte stämmer med verksamheten. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02551** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Läkemedel	Brister i vårdansvar, patient utan vårdkontakt En kvinna som lider av epilepsi har gått till en läkare vid en privat neurologmottagning som har haft avtal med regionen under sju år. Läkaren har gått i pension och verksamheten har upphört. Denna information fick patienten höra på läkarens telefonsvarare där det också framgick att alla läkarens patienter remitterats till en annan namngiven vårdgivare. När hon ringde till den nya vårdgivaren informerade de henne om att det inte fanns någon remiss och att hon får vända sig till vårdcentralen. Kvinnan ställer sig mycket frågande till det inträffade då hon har livsnödvändig medicin som hon behöver få utskrivet. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02556** Resultat Resultat	Komplikationer efter axeloperation En kvinna genomgick en axeloperation i specialistvården, hon hade stora besvär att få igång rörlighet och styrka efter operationen. Det visade sig efter några månader att en liten benbit blivit kvar efter operationen och kommit i kläm i leden. Kvinnan ifrågasätter ortopedens operation och undrar om allt gick korrekt till. Hon vill ha ekonomisk ersättning för sina stora besvär med smärta och stelhet. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2004-02557** Resultat Resultat Kommunikation Information	Komplikationer efter operation och utebliven information En man genomgick en ortopedisk operation och har drabbats av komplikationer i form av känselbortfall och smärtproblematik. Han fick ingen information av läkaren innan och hade inte genomgått ingreppet om han hade haft kännedom om riskerna. Patienten undrar vilken skyldighet läkare har att informera patienter innan operationer. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Patienten har även fått information om att han kan fråga läkaren var denne har sin patientförsäkring och om denne inte har någon kan patienten vända sig till Patientförsäkringsföreningen. Han har även fått information om Patientlagen 3 kap. där det bland annat står att patienter ska få information om förväntade vård- och behandlingsförloppet samt väsentliga risker för komplikationer och biverkningar.

Telefon **Specialistvård** **V2004-02570** Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura för vårdåtgärd som inte getts En man fick en faktura från en hörselrehabklinik för åtgärder han inte tackat ja till. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2004-02574** Vård och behandling Behandling	Felaktig behandling med kortison Patient som besökte kliniken för att få kortisonpruta för sin onda rygg. Patienten upplevde att han fick två sprutor vid samma behandlingstillfälle i ryggen, trots att det ska gå några månader emellan. Vid tidigare behandlingar har smärtan i ryggen försvunnit efter en spruta, men inte denna gång. Patienten uppger att hans lår svullnade upp, läkarens svar var att patienten skulle gå ut på promenad. Läkaren meddelade även att han behöver ha fingret i patientens stjärt för att behandlingen ska bli bra. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01491** Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Ifrågasätter bedömning på ögonklinik En kvinna har besökt en specialistmottagning och genomfört en ögonundersökning. Läkare rekommenderade kvinnan att genomgå en gråstarroperation, kvinnan sökte därefter en ny medicinsk bedömning från en annan specialistmottagning som enligt henne starkt ifrågasatte denna rekommendation. Kvinnan ifrågasätter den första mottagningens rekommendation samt att inte står något i journalen om detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig överläkare som beskriver att ingen avvikelse har förekommit i ärendet. Läkaren beskriver att undersökningen som genomfördes ledde fram till diagnosen vilket anmälaren blev informerad om. Det påpekas att det är ovanligt men inte omöjligt att drabbas av gråstarr i yngre åldrar. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01574** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande remissvar En remiss har sänts till en privat specialistmottagning som nekat remissen med motiveringen att undersökningen med magnetröntgen är två år gammal. Enligt patienten gjordes undersökningen för dryga två månader sedan. På remissvaret står även att andra faktorer gör att de inte vill ta emot honom. Då ingen ytterligare förklaring finns vill han veta vad detta betyder. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01609** Resultat Resultat	Skadad vid rehabilitering En man genomgick neurologisk rehabilitering i slutenvård och vid transport i en hiss skadades han i huvudet av nedfallande armatur. Fortfarande efter flera år har han besvär, bl a har en synnedsättning permanentats. Hans pappa har vid ett flertal tillfällen försökt komma i kontakt med vårdgivaren för att få svar på vad som hände och om det är möjligt att få ekonomisk ersättning. Åtgärd: Handläggning pågår.
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: Handläggning pågår.

Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01750** Tillgänglighet Väntetider i vården	Informerades om fyra månaders väntetid trots specifik remiss En man remitterades av sin vårdcentral till en urologisk specialistmottagning. I remissen fanns tilläggsinformationen om välgrundad misstanke för cancer, SVF, vilket betyder standardiserat vårdförlopp. Trots detta informerades mannen om att det var fyra månaders väntetid för undersökningen vid mottagningen. Han informerades om att han skulle ringa runt till andra mottagningar och fråga om tid. Mannen ifrågasätter detta då utredning genom standardiserat vårdförlopp ska innebära ett snabbt omhändertagande. Mannen valde slutligen att betala för undersökningen privat vid en annan specialistmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
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: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01990** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Fel behandling och utebliven behandling i livets slutskede Kvinnan led av cancersjukdom i äggstockarna. Hon remitterades till palliativ enhet för vård i livets slutskede. Närstående reagerade på beskedet att kvinnan skulle avlida inom tre månader, att hon ordinerades glukosdropp (sockervatten) och inte näringsdropp. Även glukosdroppet minskades i mängd. Vårdgivaren lyckades inte heller hantera kvinnans kräkningar. Trots att kvinnan under en period visade förbättrat tillstånd valde vårdgivaren att avsluta närings- och vätsketillförsel. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** **V2003-02111** Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Undersökning/bedömning	Extra besvär för hjärtundersökning på annan mottagning En man med årlig hjärtuppföljning i specialistvården är besviken över att fått gå till annan mottagning för provtagning, detta orsakade honom extra besvär och extra utgifter för färdtjänst. Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** **V2004-02297** Kommunikation Information Resultat Resultat	Bristande information om diagnos och behandling En man som sökte för åderbråck på benen fick bristfällig information om diagnos, behandling och komplikationer av behandling. Mannen har konstant värk i ena benet efter ingreppet och sover bristfälligt vilket påverkar vardagen och arbetssituationen. Åtgärd: Handläggning pågår.
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: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01631** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Felaktigt resultat efter ultraljud vid misstänkt graviditet En kvinna sökte specialistvård med misstanke om graviditet. Läkaren gjorde ett ultraljud där en mycket trolig graviditet påvisades. Ett blodprov togs. Läkaren ringde upp efter några dagar med besked om att det inte fanns någon graviditet. Samma besked gavs av en annan läkare som på anmälarens önskan också ringde upp efter någon dag. Det som sågs i livmodern kunde vara ett missfall eller ett blodkärl. Anmälaren vände sig till annan specialistklinik där det som sågs konstaterades vara kvinnans urinblåsa. Händelsen orsakade stress och sorg hos anmälaren. Åtgärd: Handläggning pågår.
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** **V2003-01714** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Nekad elrullstol utan motivering En man med ständig värk och som är svårt rörelsehindrad har haft kontakt med en arbetsterapeut kring förskrivning av elrullstol. Remiss har skickats till hjälpmedelscentral för utprovning. Därefter har avslag till elrullstol skett, dock utan motivering. Två gånger har god man till mannen bett om en skriftlig motivering. Detta har inte skett. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01717** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	En vanlig undersökning på specialistklinik ledde till allvarlig vårdskada En kvinna gjorde en kameraundersökning av tarmen på en specialistklinik. Efter undersökningen hade hon ont i magen och sade det till personalen. Hon fick till svar att det var normal och att hon kunde åka hem. På natten var hon tvungen ringa efter ambulans och kördes till ett akutsjukhus där de konstaterade att tarmen var perforerad. Tarminnehåll hade läckt ut i bukhålan. Kvinna fick antibiotika direkt in i blodet, opererades och fick en påse på magen. Hon låg kvar på sjukhus över en månad. Enligt en anhörig som kontaktat förvaltningen var infektionen mycket svår att få bukt med. Den anhöriga berättade att han fått ett samtal från en läkare på specialistkliniken. Samtalet ägde rum medan läkaren satt på tunnelbanan. Åtgärd: Handläggning pågår.

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: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01841** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Felaktig bedömning och lång väntan på undersökning En kvinna hade besvär att tömma tarmen. Hon träffade en läkare på en kirurgmottagning och fick en remiss till en gynekologisk mottagning. När kvinnan kom dit undrade gynekologen varför hon kommit dit då problemet var besvär med tarmen och blödningar. Gynekologen skickade då remiss till en annan kirurgmottagning men de har så lång väntetid och kvinnans besvär hade förvärrats. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01847** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Komplikation efter operation av tungband Ett barn gjorde 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: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01898** Resultat Resultat	Komplikationer efter knäingrepp En kvinna genomgick för ett år sedan en knäoperation i specialistvården och resultatet blev inte bra. Hon vårdplaneras nu för ny knäled, det har också visat sig att delar av en trasig menisk finns som ska tas bort. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01915** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Missad cancerdiagnos En kvinna undersöktes av en hudläkare på en specialistläkarmottagning. Hudläkaren kände nonchalant på kvinnans högra kind där hon hade en knöl och konstaterade att det var en ofarlig utväxt. Det visade sig senare vara cancer. Hudläkaren gjorde ingen annan undersökning förutom att känna på knölen. Åtgärd: Handläggning pågår.
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: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-02023** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan i väntrum En man framför att han vid olika tillfällen har fått vänta mer än 30 minuter på läkarbesök i väntrummet vid en specialistmottagning. Vid ett tillfälle var han tvungen att gå därifrån efter 45 minuters väntan. Han vill att mottagning ska vidta olika åtgärder för att lösa denna problematik. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2004-02480** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Ortoped åtgärdade inte skador i knä 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: Handläggning pågår.
E-post **Specialistvård** **V2003-01495** Resultat Resultat Kommunikation Information	Besvär efter urologisk undersökning En man genomgick en urologisk undersökning vid en specialistmottagning och drabbades efteråt av stora besvär. Han fick problem med urinering och blödningar och fick antibiotika utskrivet mot urinvägsinfektion när han efteråt uppsökte läkare. Mannen ifrågasätter att han behövde göra undersökningen och undrar varför han inte informerades om riskerna. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
E-post **Specialistvård** **V2003-01499** Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Försämring av synförmåga uppmärksammades inte av ögonläkare Vid ett uppföljande besök hos ögonläkare menade han att de bilder som tagits av ögonen inte visade någon försämring medan patienten menade att det blivit en avsevärd försämring under de senaste åren. Vid en ny fotografering uppdagades försämringen och ögonläkaren remitterade omgående till uppföljning på ögonsjukhus. Där konstaterades att försämringen inte kan åtgärdas, den kommer att bli permanent. Kvinnans dotter är mycket besviken med handläggningen. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.
E-post **Specialistvård** **V2003-01520** Resultat Resultat	Komplikationer efter operation i fot ledde till amputation En man genomgick en fotoperation i specialistvården. Komplikationer av olika slag tillstötte, foten blev infekterad och till slut amputerades en tå. Mannen är besviken över hanteringen. Åtgärd: Händelsen är anmäld till Inspektionen för vård och omsorg från vårdgivarens sida enligt lex Maria och anmälaren har själv anmält till patientförsäkringen Löf. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
E-post **Specialistvård** **V2003-01523** Kommunikation Bemötande	Förnedrande bemötande och sexuellt ofredande En kvinna känner sig kränkt, förnedrad och sexuellt ofredad av en läkare vid en specialistmottagning som på ett hånfullt sätt undrade om kvinnan behövde ha en man. Läkaren var nonchalant och förlöjligade kvinnan när hon berättade om sina besvär. Kvinnan anser att läkaren som dessutom är ansvarig chef vid mottagningen har utnyttjat sin ställning. Åtgärd: I samtal med anmälaren har hon berättat att läkarens har kontaktat henne och diskuterat om det som hade hänt. Kommer överens att hon vid behov inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post **Specialistvård** **V2003-01535** Vård och behandling Behandling	Otillräcklig behandling hos fysioterapeut En kvinna har inte blivit bra i sin höft efter en höftledsoperation. Ortopeden menar att operationen var lyckad, men kvinnan kan inte fullt stödja på benet. Hon har gått en period hos fysioterapeut, men bedömningen är nu att hon ska träna på egen hand, vilket kvinnan finner svårt då hon har fått övningar som kräver assistans. Fysioterapeuten misstänker att kvinnan drabbats av nervskada i samband med kirurgin. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Hänvisar henne till ny dialog med sjukgymnast och till en läkare för bedömning av höften.
E-post **Specialistvård** **V2003-01552** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Kommunikation Information	Oklar och otydlig hantering rörande behandling En man fick vid ett läkarbesök på en urologisk specialistmottagning information om tre alternativ till åtgärd för sina besvär. Han valde ett alternativ som innebar att han fick betala operationen själv. Efteråt är han mycket missnöjd med operationen. Operationen utfördes av samma läkare som han träffat, men under annan vårdgivares verksamhetsnamn, den skedde i samma lokal som han tidigare besökt när han betalat vanlig patientavgift. När mannen önskat kontakt med läkaren för att framföra sina synpunkter på operationen har han kallats till läkarbesök vid dels den första mottagningen som han besökte och därefter till den mottagning där läkaren nu arbetar, besöket ska då ske enligt regionens taxa för patientavgift. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Patientnämndens förvaltning har uppmärksammat regionens beställarenhet, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen på ärendets innehåll. Ärendet avslutas.
E-post **Specialistvård** **V2003-01785** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Bristande information kring kostnad för operation En man har sökt vård på en specialistmottagning för bedömning av en leverfläck. Mannen ifrågasätter att läkare på mottagningen erbjöd honom att operera bort leverfläcken till självkostnadspris. Tycker att läkaren skulle ha varit tydligare med vad som kan finansieras av regionen och vad man behöver betala för själv. Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Specialistvård** **V2003-01797** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Brister i information och bemötande av läkare En kvinna beskriver brister i information samt bemötande av läkare i samband med fertilitetsbehandling. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post **Specialistvård** **V2003-01840** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Fördröjd läkning efter rekommendation av läkare En man skadade sig i ljumsken under en fotbollsmatch. Specialistläkare genomförde en magnetröntgenundersökning och skada konstaterades, men mannen fick också rådet att börja träna efter 2-3 månader. Han blev inte bättre utan försämrades och beslutet att börja träna ifrågasätts av andra specialister han träffat. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post **Specialistvård** **V2003-01881** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Ifrågasätter behandling på specialistmottagning En kvinnas har vårdats på en ortopedisk specialistmottagning. Enligt anmälaren har läkare på mottagningen insisterat på att kvinnan skulle använda morfinplåster trots att kvinnan uppgav att hon tidigare har reagerat starkt mot detta. Kvinnan gjorde slutligen som läkaren sade och drabbades därefter av svåra biverkningar. Ifrågasätter att läkaren inte lyssnade på henne. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Specialistvård** **V2003-01922** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Fördröjd diagnos ledde till konsekvenser En äldre kvinna med blödning sökte specialistläkare som angav orsak till blödning och behandlade med hormonläkemedel. Besvären kvarstod och kvinnan gick på flera återbesök. Efter över ett år bad kvinnan om att få operera bort livmodern för att slippa besvären. Kvinnan remitterades till opererande klinik där prov togs och en cancerdiagnos ställdes. Kvinnan är opererad men cancern hade spridit sig. Åtgärd: Då ingen skriftlig anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick och enligt överenskommelse med ombudet.
E-post **Specialistvård** **V2003-01936** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Man fick vänta länge på en starroperation En man besökte sin ögonläkare i specialistvården som efter undersökningen remitterade mannen till ögonsjukhus. Mannen blev orolig över remissen och misstänkte att ögonläkaren funnit något avvikande och alarmerande. Men ögonläkaren ville inte berätta något och gav oklara förklaringar. Mannen kontaktade själv ögonsjukhuset och sjuksköterskan berättade för honom att det fanns avvikelser som omgående borde åtgärdas och han fick en snabb tid. Han är besviken över att ögonläkaren inte hade någon tilltro till att mannen kunde klara av att få negativ information om sina ögons hälsa. Åtgärd: Anmälaren är nöjd med att ha fått en snabb tid till fördjupad undersökning och önskar att ärendet avslutas på förvaltningen utan vidare handläggning.
E-post **Specialistvård** **V2003-01937** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Missnöjd med psykiatriker En man har synpunkter på en att psykiatriker har gjort felaktiga bedömningar om hans psykiska hälsa samt satt ut hans läkemedel. Dessa läkemedel behöver trappas ut och inte avslutas abrupt. Patienten anser också att läkaren har en bristande helhetssyn och att denne kan ha brutit mot sekretessen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Efter önskemål och samtycke av patienten kontaktar handläggare psykiatrikern för att förmedla hans frågor om läkemedelsbehandling. Berörd läkare förklarade att han tagit detta beslut för patientens bästa och att patienten hänvisas att kontakta en beroendemottagning eller den psykiatriska akutmottagningen. Patienten informeras om detta och erhåller telefonnummer till beroendevården. Ärendet avslutas.
E-post **Specialistvård** **V2003-01962** Administrativ hantering Intyg	Specialistläkaren vill inte förlänga sjukskrivning efter hudoperation En man genomgick en mindre hudoperation i specialistvården och fick sjukintyg för en kortare period. Men nu har han fortfarande besvär och då vill inte specialistläkaren sjukskriva längre utan hänvisar till husläkaren. Mannen är arg över den administrativa hanteringen. Åtgärd: Då ingen underskriven blankett inkommit till förvaltningen avslutas ärendet utan vidare handläggning.

E-post **Specialistvård** **V2003-02056** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Saknas operationsberättelse i journal En kvinna skadade sitt knä då hon klev av en buss och anmälde händelsen till sitt försäkringsbolag med hänvisning till olycksfallsförsäkringen. Hon genomgick en knäoperation senare i specialistvård för att ta bort en skadad menisk och försäkringsbolaget önskade då ta del av hennes sjukvårdsbesök. Då visade det sig att det inte finns någon operationsberättelse, hon ställer sig frågande till det. Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med kvinnan via e-post och telefon. Hon har inte sänt in någon underskriven anmälan och ärendet avslutas utan vidare handläggning.
E-post **Specialistvård** **V2004-02352** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Brister i kontroll efter abort En kvinna gjorde en medicinsk abort på en mottagning. Då graviditetstest fortfarande visade på pågående graviditet kontaktades en annan specialistmottagning som gjorde undersökning och tog prover. Kvinnan fick besked att allt var bra trots efterföljande blödning och smärta. Då hon sökte vård hos en annan specialistläkare konstaterades rester i livmodern och en operation krävdes. Då patienten trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Specialistvård** **V2004-02403** Resultat Resultat	Komplikation efter operation En kvinna har synpunkter på felaktig behandling vid en specialistmottagning. Kvinnan har fått komplikationer i samband med en operation. Kvinnan har svårt att gå och springa efter operationen. Åtgärd: Patienten/ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Kommer överens att patienten inkommer med sitt underskrivna klagomål till förvaltningen. Då patienten trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post **Specialistvård** **V2004-02499** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Administrativ hantering Intyg	Brister i vårdansvar och nekad intyg En mamma har synpunkter på att en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) inte har kontaktat dem för uppföljning av vårdplanen. Hon anser att de inte tar sonens allergier, astma och eksem på allvar samt vägrat att skrivit ett intyg till skolan om att han är i riskgrupp för covid-19. Mamman anser att mottagningen fungerar sämre efter den privatiserades. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ombudet inte inkommit med kompletterande skrivelse inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post **Specialistvård** **V2004-02546** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Läkemedel	Brister i bemötande och behandling av specialistläkare En kvinna har synpunkter på en specialistläkare. Läkaren var försenad över en timme. Kvinnan upplevde ett otrevligt och nonchalant bemötande. Det kvinnan sökte avfärdades och ingen undersökning gjordes. Ett läkemedel förskrevs som inte var lämpligt för kvinnan på grund av nedsatt funktion av organ vilket hon berättade för läkaren. Åtgärd: Handläggning pågår.

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** **V2003-01800** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på ett läkarbesök En kvinna har synpunkter på att hon trots smärta måste vänta fyra månader innan hon får träffa en läkare vid en specialistmottagning. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Specialistvård** **V2003-01825** Vård och behandling Behandling Resultat	Kvarstående besvär efter behandling En kvinna har kvarstående besvär efter behandling. Åtgärd: Anmälaren har i tidigare ärende fått svar från vården. Hon ska till annan specialistläkare i slutet av månaden. Anmälaren önskar ingen återkoppling. Ärendet avslutas.
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** **V2003-01932** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Information	Ifrågasätter operation och drabbad av komplikation efter denna En kvinna som hade bihåleinflammation genomgick röntgenundersökning och fick antibiotika via en specialistmottagning. Kvinnan blev även opererad, vilket hon ifrågasätter. Efter operationen har hon tappat smak- och luktsinnet vilket hon informerats om att kan ta ett år innan hon återfår. Åtgärd: Handläggning pågår.
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** **V2003-02053** Vård och behandling Behandling	Gynekolog motiverade inte avrådandet att sluta med preventivmedel En anmälare med misstänkt endometrios fick rådet av gynekolog att sluta äta p-piller utan motivering. Åtgärd. Anmälaren är anonym. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2003-02094** Ekonomi Patientavgifter	Kostnad för undersökning En anmälare ifrågasätter kostnad för undersökning på specialistklinik. Endoskopiundersökning utfördes från två håll och sågs då som två åtgärder. Åtgärd: Anmälaren önskar ingen återkoppling. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2004-02131** Kommunikation Delaktig	Bristande information om val av hörapparater En man upplever inte att han har fått korret, tillräcklig eller anpassad information om möjligheterna till hörapparater. Mannen träffade en audionom som var tydlig med vilka hörapparater hon ansåg att mannen skulle ha nytta av. Dessa kostade honom 14.000 kronor. I förbifarten fick han en lapp med information om att han istället för att betala för hörapparaten själv, kunde välja att låna apparater ur regionens sortiment. Vid återbesöket ställde mannen frågan till audionomen om låneapparaterna var något för honom. Hon menade att de inte var lika bra och inget hon kunde rekommendera. Mannen valde att spara sina pengar och tog en låneapparat. Han anser det oansvarigt att övertyga patienter med begränsad ekonomi att köpa dyra produkter utan att informera dem om att de har ett val. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2004-02208** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Make fick inte information om att svårt sjuk kvinna var nära döden En kvinna vårdades i palliativ vård. Hennes man fick ingen information om försämring utan sjuksköterskan kontaktade honom först när kvinnan redan avlidit. Han är upprörd och ledsen över att inte ha fått ta farväl. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Specialistvård** **V2004-02240** Resultat Resultat Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter resultat av överviktskirurgi En man har genomgått en behandling för övervikt vilken enligt anmälaren har misslyckats och lett till svåra komplikationer i form av smärta, ifrågasätter detta. Mannen anser vidare att han har rätt att få tillbaka pengarna han betalade för operationen. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informeras om att förvaltningen ej handlägger ärenden gällande aktuell privatklinik.
1177 **Specialistvård** **V2004-02293** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Brister i undersökning, diagnos och behandling av specialistläkare En kvinna sökte vård hos specialistläkare på grund av blödning. Hon blev undersökt och fick ordination på läkemedel som skulle stoppa blödningen. Ingen graviditetstest gjordes trots att kvinnan berättade att hon försökte bli gravid. Efter ungefär en vecka sökte kvinnan gynekologisk akutmottagning på sjukhuset med fortsatta symtom. Ett utomkvedshavandeskap konstaterades. Kvinnan blev opererad. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Specialistvård** **V2004-02361** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Information	Får inte tag i sin journal från nedlagd mottagning En kvinna gick till en specialistläkare. Nu har mottagningen stängt utan att kvinnan kände till detta. Hon får nu inte tag i sin journal. Åtgärd: Ger information om att journalerna ska hanteras på ett säkert sätt av vården om en privat vårdgivare inte ska drivas vidare som i detta fall. Vårdgivaren kan ansöka hos Inspektionen för vård- och omsorg. Rekommenderar patienten att vända sig dit alternativt kontakt med regionarkivet. Ärendet avslutas därmed.

1177 **Specialistvård** **V2004-02441** Vård och behandling Behandling	Nekad neurologisk behandling En man har under 12 års tid fått injektioner med nervgift i käkar på grund av att han gnisslar tänder. Han har nu nekats fortsatt behandling. Utgångspunkten är nationella riktlinjer för tandvård, begränsad evidens samt rådande tillgänglighetsbrist inom vårdval neurologi. Den nekade behandlingen medför att han får svår spänningshuvudvärk. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Specialistvård** **V2004-02500** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos Patienten har haft flerårig kontakt med specialist, urologi. Vid mottagningen har han genomgått provtagning, PSA och med vårdgivaren diskuterat sina ökande PSA-värden, om de kan bero på prostata cancer, men fått lugnande besked att höga värden beror på en för stor prostata. Vid några tillfällen diskuterades genomförandet av biopsi, tid för detta bokades men den avbokades, trots att sjuksköterska fanns på plats vid besöket. För två år sedan ökade PSA-värdena åter, men ingen vidare undersökning med röntgen eller biopsi genomfördes, istället ordinerades medicinering mot förstorad prostata. För ett år sedan remitterade läkaren patienten till undersökning med magnetröntgen. Resultatet påvisade förändring i prostatan, biopsi beställdes. Cancer i prostatan misstänktes. Patienten remitterades till akutsjukhus där han undersöktes, det konstateras att patienten led av spridd prostatacancer och behandling påbörjades, dock inte kirurgisk. Patienten frågade om kirurgisk behandling för två år sedan skulle ha kunnat ge honom bättre förutsättningar. Åtgärd: Handläggning pågår.
1177 **Specialistvård** **V2004-02539** Ekonomi Patientavgifter	Synpunkt på avgift En man har synpunkter på att han debiterats 350 kronor för en behandling utförd av undersköterska. Han träffade aldrig någon läkare och anser att han har blivit feldebiterad. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar vara anonym. Synpunkterna registreras och kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.