Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-05-08

Patientnämnden Ärendeförteckning

Handläggare:	Alla	**Verksamhet:**	Närakuter	**Problemområde:**	Alla
Yttrande:	Alla	**Enhet:**	Alla	**Delproblem:**	Alla
Ärendetyp:	Alla	**Vårdinrättning:**	Alla	**Yrkeskategori**	Alla
Kontakttyp:	Alla	**Klinik:**	Alla	**Ålder:**	Alla
Avslutat:	Ja	**Driftform:**	Alla	**Kön:**	Alla
		Specialitet:	Alla	**Bev.område:**	Alla
				Antal ärenden	15

Avslutat datum: 2026-03-01 - 2026-03-31

E-post -> 1177 **Närakuter** **V2511-08367** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktigheter om hur en axelskada gick till påverkade mannens försäkringsärende En man skadade axeln strax innan sitt arbetspass, ca en vecka före skidåkning. Under skidåkningen sedan, utan att mannen föll, så åkte axeln ur led. Mannen hälsar att det berodde på den tidigare nyliga skadan. På grund av fel i journalen om vad som hänt med axeln påverkade det hans försäkringsärende. Han önskade få journalen rättad. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De svarade att journalföringen alltid baseras på den information som patienten själv lämnar vid besöket. I detta svar bifogas både triagesjuksköterskans dokumentation vid inskrivningen samt läkarens journalanteckning från mötet med patienten. Även om det senare visat sig att patienten inte föll under skidåkning, var det inte möjligt för läkaren att göra en medicinsk bedömning av ett händelseförlopp som inträffat flera veckor före besöket. Ett par journalsidor bifogades. De informerade om att de har kompletterat journalen med uppgifter som patienten tyckte saknades. De hoppades han skulle ha fortsatt förtroende för dem. Patienten har tagit del av yttrandet och var nöjd över tillägget de gjorde. Ärendet avslutas.
1177 **Närakuter** **V2512-09059** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig uppgift i journal om närvaro vid vårdbesök En vårdnadshavare framför synpunkter på hur ett vårdbesök dokumenterats i journalen efter att ett barn sökt vård för en fotskada. I journalen anges att barnet varit på besöket tillsammans med sina föräldrar, vilket inte stämmer. Vårdnadshavaren, som inte var närvarande vid besöket, påpekar att barnet endast kom med en förälder och anser det vara av vikt att journalen återspeglar korrekt information om vilka som närvarat. Vårdnadshavaren önskar att uppgifterna i journalen justeras så att de stämmer överens med det som faktiskt inträffade. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de tackar för att man tog sig tid att skriva ner sina upplevelser vid ett besök hos vårdgivaren. Genom återkoppling från patienter och anhöriga, så kan de få förståelse för hur deras bemötande, omhändertagande och behandling uppfattas och påverkar deras patienter. Vårdgivaren har tagit kontakt med ansvarig läkare om att rätta i journaluppgifter. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Närakuter** **V2512-09282** Vård och behandling Behandling Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Bristande vård på närakut En anhörig beskriver hur en kvinna sökte vård på en närakut på grund av smärtor i mage, rygg och hals och fick vänta i en timme på att få komma in i undersökningsrummet. Där var det smutsigt på golvet och hennes man påpekade detta och frågade om han skulle hjälpa till att städa. Enligt honom skulle detta ha upprört personalen. Kvinnan var kvar på närakuten i sex timmar, men när de stängde för kvällen skickades hon vidare till en akutmottagning i en annan kommun inom Region Stockholm. Mannen undrar varför hon sickades så långt bort då det fanns en akutmottagning där hon redan befann sig. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beklagas att patienten fått vänta så länge och uppger att arbete pågår för att minska väntetiderna för patienter över åttio år. Ombudet har tagit del av svaret men har inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Närakuter** **V2512-09315** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristfällig bedömning på närakutmottagning En patient hade synpunkter på bristande bedömning på en närakutmottagning. Mannen uppgav att han sökte på grund av att ena benet var rött och svullet, men menade att han inte fick något svar från vederbörande läkare vad orsaken kunde vara. Några dagar senare när mannen var på ett annat vårdbesök kunde det snabbt konstateras vad han hade drabbats av och blev behandlad med antibiotika. Mannen anser att vårdpersonalen inom verksamheten behöver öka sin kompetens, intresse och engagemang. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade patientens upplevelse samtidigt som de tackade för synpunkterna som kan leda till förbättringar. De redogjorde för händelsen och uppgav att ett blodprov som påvisar infektion borde ha tagits på patienten under besöket, men vilket då inte utfördes. Vidare framförde de att vederbörande läkare har blivit vidtalad gällande detta. Vårdgivaren avslutade med att hoppas att patienten fortsättningsvis har förtroende för dem. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Närakuter** **V2512-09387** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktiga journaluppgifter En kvinna hade ett besök på en närakut för ett år sedan. Fortfarande är journalanteckningen osignerad och den innehåller brister. Det framkommer inte att det skett en fallolycka, när skadan skedde eller vad som egentligen inträffade. I journalen står att hon har ledvärk. Patienten har ansökt om ersättning via sitt försäkringsbolag, men fått avslag då olyckan inte framkommer av journal. Åtgärd: Då vårdgivaren inte längre bedriver verksamheten kan patientnämnden inte vara behjälplig i att inhämta svar. Ärendet avslutas.
1177 **Närakuter** **V2512-09564** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Nekad diagnos och behandling En man sökte en nätläkare som rekommenderade honom att uppsöka en närakut då han misstänkte att mannen hade bihåleinflammation och var i behov av antibiotika. Läkaren på närakuten bedömde att mannen hade en vanlig förkylning då han inte hade någon feber. Ingen vidare undersökning gjordes. Mannen som upplevde att han hade stora besvär uppsökte då en annan akutmottagning. Där fick han diagnos bihåleinflammation och utskrivet recept på antibiotika. I svar från vårdgivaren framgår att det finns förståelse för att det kan upplevas som frustrerande att ha besvärande symtom och samtidigt känna osäkerhet kring vilken behandling som är mest lämplig. Vid både den digitala kontakten och det efterföljande besöket på närakut gjordes medicinska bedömningar utifrån symtom och hur länge besvären hade pågått. Eftersom symtomen haft ett kort förlopp bedömdes det som osannolikt att det rörde sig om en bakteriell bihåleinflammation. Enligt gällande kunskap och nationella riktlinjer rekommenderas inte antibiotika i sådana fall. Den rådgivning patienten fick om egenvård och symtomlindring bedöms därför ha varit i enlighet med gällande rekommendationer. Vårdgivaren noterar att patienten vid ett senare tillfälle fick antibiotika utskrivet vid en annan vårdenhet, vilket enligt vårdgivaren inte överensstämmer med gällande riktlinjer. Ärendet avslutas.

1177

Närakuter

V2601-00153

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Vård och behandling

Behandling

Synpunkter på bedömning av knäskada vid närakut

En kvinna sökte vård på en närakutmottagning på grund av en knäskada. Vid besöket bedömdes att knät hade hoppat ur led. Hon remitterades till ortoped och rekommenderades vila. Smärtan gick dock inte över. Efter cirka ett år fick hon, via en annan vårdgivare, besked om att hon hade en muskelbristning. Kvinnan menade att hon hade haft ont i ett år på grund av en felaktig bedömning.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vid patientens besök på närakutmottagningen så gjordes en medicinskt korrekt bedömning utifrån de symtom och fynd som fanns vid tillfället. Undersökningen omfattade både klinisk bedömning och röntgenundersökning, där inga tecken på skelettskada kunde ses. Vårdgivaren skrev att det är viktigt att känna till att röntgen främst används för att utesluta skelettskador och kan inte visa mjukdelsskador, såsom muskelbristningar eller senskador. Då närakuten inte har möjlighet att göra andra former av bilddiagnostik remitterades patienten vidare till en ortoped för fördjupad bedömning och uppföljning. En specialistbedömning är den vårdnivå som förväntas identifiera och bedöma eventuella mjukdelsskador och planera fortsatt utredning och behandling. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177

Närakuter

V2601-00349

Ekonomi

Ersättningsanspråk, garantier

Vård och behandling

Behandling

Vård och behandling

Läkemedel

Bristande undersökning och diagnos

En kvinna sökte vård vid en närakut två dagar i rad på grund av misstänkt öroninflammation och halsfluss. Vid besöken bedömdes att halsfluss inte förelåg, men enligt kvinnan uppmärksammades inte en samtidigt pågående öroninflammation. Kvinnan uppger att hon efter det andra besöket vid närakuten kontaktat en vårdcentral, där en läkare samma dag bedömde att hon hade öroninflammation som behövde behandlas med antibiotika. Enligt kvinnan ifrågasatte läkaren att antibiotikabehandling inte hade ordinerats vid närakuten. Kvinnan anser att den medicinska bedömningen vid närakuten varit bristfällig och begär återbetalning av patientavgifterna för båda besöken.

Åtgärd: I svar från vårdgivaren framgår att en journalgranskning har genomförts samt att samtal hållits med de två läkare som träffat patienten. Vid båda besöken visade undersökningarna inga tecken på den typ av öroninflammation som behandlas med antibiotika, men vårdgivaren utesluter inte att tillståndet kan ha utvecklats senare. Vårdgivaren beklagar att patienten upplevt brister i bemötandet. Vårdgivaren anser att ingen felaktig medicinsk bedömning gjorts och därför kommer ingen ekonomisk ersättning att betalas ut till patienten. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177

Närakuter

V2601-00653

Vård och behandling

Behandling

Vård och behandling

Undersökning/bedömning

Upplevd felaktig behandling av fingerskada

En man sökte en närakutmottagning på grund av en skada i ett finger. Vid besöket uppgav mannen flera gånger för den ansvariga sjuksköterskan att han ansåg att såret behövde sys och att rengöring inte var tillräckligt. Trots detta nekades suturering och ingen läkare tillkallades för gemensam medicinsk bedömning. Mannen menar att han därför inte fick rätt behandling. Efter besöket har han fått en bestående skada i fingret med nedsatt rörlighet och styrka. Vid kontakt med en annan vårdgivare fick mannen information om att skadan eventuellt kan behöva opereras.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att av journalanteckningarna från besöket hos dem framgår att funktionen i fingret var normal och att ingen felställning observerades. Samtidigt konstaterade de att utifrån hudsåret placering så kan det var möjligt att senan kan ha försvagats i samband med sårskadan utan att detta var kliniskt upptäckbart vid det första besöket. En försvagad sena kan senare ha brustit vid belastning någon gång mellan det första besöket och uppföljningsbesöket hos den andra vårdgivaren. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Patienten ställde sig frågande till att ingen läkare tittade på skadan vid besöket och menade att om korrekt medicinsk bedömning och behandling hade genomförts från början så hade den permanenta skada som han nu har kunnat undvikas. Ärendet avslutas.

1177 **Närakuter** **V2601-00713** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Brister i bedömning av högt blodtryck på närakut En kvinna uppsökte en närakut efter att hemma ha uppmätt ett högt blodtryck och samtidigt känt sig allmänt dålig. Vid besöket mätte läkaren också ett förhöjt blodtryck men gjorde bedömningen att tillståndet inte var farligt och att någon ytterligare åtgärd inte behövdes. En närstående som kontaktat patientnämnden ifrågasätter bedömningen och upplever att kvinnans symtom inte togs på tillräckligt stort allvar och att hennes besvär nonchalerades vid besöket. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att det behövs en fullmakt från patienten för vidare handläggning. Då ingen återkoppling inkommit från ombudet inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Närakuter** **V2602-00835** Kommunikation Information Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Brister i information gällande provsvar för litet barn skapade risker Ett litet barn med ont i magen och diarré sedan flera veckor, besökte närakuten tillsammans med en förälder. Prover togs och barnet skulle stanna hemma i väntan på provsvar. Ingen hörde av sig som utlovat. Då föräldern kontaktade närakuten gavs information om att eftersom ingen hörde av sig så var proverna troligast utan anmärkning. Barnet återvände till förskolan men fick åter symtom. Familjen sökte då vårdcentralen som menade att tagna prover visade på en infektion och barnet skulle stanna hemma. Föräldern menar att vården givit felaktig information om provsvar och därmed fördröjt informationen om diagnosen. Ingen behandling erbjöds till barnet trots långvariga symtom. Dessutom var det risk för smittspridning på förskola och bristande patientsäkerhet. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att provsvaren inte förmedlades till föräldern som utlovats under besöket. Detta beklagas. Snabb och tydlig uppföljning av provsvar är en grundläggande del i patientsäkerheten, speciellt när det rör ett barn. Vårdgivaren förstår att detta orsakat oro. Efter att ha granskat händelsen internt har de identifierat brister i sin uppföljningsprocess. Vårdgivaren ser allvarligt på detta och ska säkerställa att deras rutiner stärks för att förhindra att liknande händelser inte inträffar i framtiden. Föräldern har tagit del av svaret och framfört sig vara nöjd med vidtagna åtgärder. Ärendet avslutas därmed.
1177 **Närakuter** **V2602-01170** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	En man såg efter ett läkarbesök felaktigheter i journalen En man såg efter ett läkarbesök felaktigheter journalen. Han önskade få detta korrigerat så snart som möjligt då det skulle komma att påverka hans framtida vård. Han önskade vidare att vårdgivaren skulle se över sina rutiner så att liknande misstag inte skulle drabba andra patienter. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten inom avgiven tid så avslutas ärendet.
1177 **Närakuter** **V2602-01226** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande undersökning, missade benfraktur En kvinna sökte vård på en närakutmottagning med smärta i benet vid två tillfällen. Det togs prov för att se om det kunde röra som om blodpropp, men inga andra undersökningar. Efter sex veckor visade det sig att benet var brutet. Kvinnan ifrågasätter att det inte gjordes någon röntgenundersökning. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att närakutmottagningens uppdrag är att ta hand om akuta sjukdomar och skador och utreder endast det som behöver akut behandling. Det finns inga möjligheter att utreda långvariga eller återkommande besvär. Vårdgivaren kan inte heller göra magnetkameraundersökning, vilket är den undersökning som kan upptäcka den typ av stressfaktur som patienten hade. Vid granskning av journal ser det ut som att personalen hade kunnat vara tydligare om var patienten kan vända sig om besvären blir långdragna. Det beklagades att informationen inte var tydlig. Fallet kommer tas upp med berörd personal.

1177 **Närakuter** **V2603-01737** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Besök registrerades inte för högkostnadsskydd En man har uppmärksammat att flera vårdbesök inte finns noterade, vilket gjort att han uppnått högkostnadsskyddet som han borde. Åtgärd: Patienten har fått information om frikortssystemet från annat håll och är nu införstådd i hur 12-månadersperioden för patientavgifter fungerar. Han hade önskat att vårdgivare vore mer transparenta med detta och hur patienten ligger till i förhållande till högkostnadsskyddet. Ärendet avslutas.
1177 **Närakuter** **V2603-01752** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Ekonomi Patientavgifter	Närkut hänvisade patient till akuten och patienten ansåg det fel att hon skulle betala för besöket En kvinna kom till närakut med feber och buksmärtor. Patienten skickades vidare till akutmottagning och läkaren sader att hen skulle skriva remiss. Detta gjordes dock inte. Patienten ifrågasatte att hon därefter tvingades betala patientavgift till närakuten när de inte kunde hantera hennes besvär. Åtgärd: Svar inhämtas från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen som uppgav att patienter bara ska betala en patientavgift. Detta enligt regel om Direkthänvisning, förutsatt att patienten kan uppvisa kvitto från det första besöket. Patienten återkom och uppgav att hon bara fått faktura för det ena besöket så inget fel hade begåtts. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.