Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2020-09-29

Patientnämnden Delegationslista - t.o.m 2020-09-29

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2001-00613** Resultat Resultat Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Drabbad av komplikation och bristande bemötande En man genomgick ett ingrepp vid en specialistmottagning och drabbades därefter av komplikation. Mannen har synpunkter på att läkaren inte informerade om risker före ingreppet och att bemötandet varit nonchalant och bristande. Mannen menar att komplikationen orsakat smärta, oro och obehag men att läkaren varit ointresserad av att ta honom på allvar eller göra en ordentlig uppföljning. Åtgärd: Yttrande inhämtades från den läkare som patienten besökt. Han redogjorde för vilket besvär patienten sökt för och hur kontakterna sett ut. Vid ett första besök hade patienten informerats om hur besväret åtgärdas och vilka risker som är förenade med ingreppet. I samband med operationen framförde patienten önskemål om att läkaren också skulle avlägsna ett ”födelsemärke” på den främre bukväggen. Trots att detta inte ingår i mottagningens vårdvalsuppdrag gick läkaren med på att operera bort också detta, det är ett mycket enkelt litet ingrepp, helt ytligt i skinnet, och han ville vara snäll mot patienten. Riskerna för komplikation efter detta är väldigt små, läkaren ansåg att patienten var vederbörligt informerad. Patienten hade därefter hört av sig med farhågor om att något var skadat och önskat komma på nytt besök. Läkaren tog emot honom som extrapatient utöver en fullbokad mottagning och läkaren medgav att han kan ha känt viss stress vid detta tillfälle. Han kunde i journalen då se att patienten redan uppsökt två andra specialister och fått lugnande besked. För att på ett objektivt sätt ändå påvisa att skada inte uppkommit blev patienten remitterad till ultraljudsundersökning. Vid denna sågs en rest efter en kärlinflammation men undersökningen var i övrigt utan anmärkning och inget framkom som tydde på skada. Inflammationen i ett ytligt blodkärl av det slag som iakttogs är ofarligt och självläkande och torde inte ha uppenbar relation till det utförda ingreppet. Patienten hade efter detta fått brevsvar om att ytterligare undersökningar ej var motiverade. Läkaren beskrev vidare att patienten ljudligt och aggressivt inför medpatienter och personal proklamerat hur illa han blivit behandlad och hur oprofessionell läkaren var. Läkaren beklagade att han uppfattats så men menade att han själv tyckte att han lagt ner tillräckligt med tid och engagemang i förhållande till den problematik som dryftades. Läkaren menade att han varit nog så tålmodig och lyhörd och handlagt patienten enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
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: Yttrande har inkommit från ansvarig läkare på mottagningen som beskriver de undersökningar som gjordes av patienten och den behandling som sattes in. Läkaren misstänkte cancer på grund av symtomen och därför togs prover. Svaret på taget prov visade inflammation men inga cellförändringar. Läkaren hör alltid av sig till patienten då provsvar kommit. Vid fortsatta besvär bör patienten själv kontakta mottagningen. Läkaren beklagar patientens upplevelse på mottagningen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

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: Yttrande har inkommit från specialistläkare på mottagningen. Hon beskriver att besöket var journalfört men inte signerat vid tillfället och därför kunde patienten inte se journalanteckningen. Hon beklagar även att patienten inte gavs optimal information kring den behandling som skulle ges då läkaren var övertygad om att detta hade gjorts tidigare. De behandlar patientens symtom i första hand och tar prover först om den kliniska bilden ger en indikation på att prover bör tas. Mottagningen har strikta regler och ingen får komma till mottagningen med symtom på covid-19. Gällande hygien så är det en rekommendation från regionens hygienavdelning att inte ha pappersskydd på hela undersökningsstolen. Undersökningsstolen rengörs med desinfektionsmedel efter varje patienten. Händelsen har tagits upp på personalmöte där de även gick igenom alla nya hygienföreskrifter som tillkommit gällande covid-19. En genomgång gjordes även av de riktlinjer som gäller då en patient svimmar vid besöket, då de ska kontrollera patienten innan patienten lämnar mottagningen. Specialistläkaren beklagar patientens upplevelse av besöket. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2006-03227** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Man nekas ögonoperation på grund av ålder och covid-19 En man har fått sina ögon undersökta och läkare har bedömt att han behöver genomgå en operation för grå starr. Läkaren ska ha sagt att regionen beslutat att patienter över 70 år inte ska opereras i nuläget på grund av smittorisken för det nya coronaviruset. Han undrar om denna information stämmer. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef vid aktuell mottagning som beskriver att de har sänds ut olika direktiv till verksamheten från region Stockholm under pandemins gång. Inledningsvis skulle inga operationer genomföras, därefter kunde operationer genomföras om ett antal krav kunde uppfyllas. Mottagningen har även reviderat sina tolkningar av dessa krav och detta har lett till att patienten har fått olika svar under tidens gång. Patienten har nu erbjudits en tid för operation. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2006-03478** Resultat Resultat Kommunikation Information	Gastric-bypass utförd av läkare utan legitimation En man har synpunkter på att han på osäkra grunder blev opererad av en läkare vid en specialistmottagning. Han ifrågasätter hygienen vid operationen. Ny operation gjordes dagen efter utan att patienten säkert vet varför. Patienten bad på grund av komplikationer att skickas till en akutmottagning men blev skrämd av läkaren som informerade att han kunde sitta i karantän i fall han åker till akuten. Han skickades hem utanför länet med en vanlig biltransport. Dagen efter tillkallades ambulans som tog mannen till ett sjukhus för ny operation. Där observerades felaktigheter i tidigare operationen. Mannen har riskerat att dö och önskar ersättning för det inträffade. Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat patienten som framför att han även skickat ärendet till Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Kommer överens om att han hör av sig till förvaltningen om IVO inte handlägger ärendet. Då patienten trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Skrivelse **Specialistvård** **V2002-00891** Administrativ hantering Brister i hantering	Röntgenbilder förblev ogranskade En man genomgick en röntgenundersökning. Remitterande läkare fick inte röntgenbilderna som förblivit ogranskade i journalsystemet som inte levererade bilderna automatiskt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från enhetschefen. Där beskrevs att röntgenundersökningen inte hade nått remittenten, patienten kontaktade då röntgenavdelningen och fick till svar att undersökningen inte kommit upp för granskning till radiologen och därför blivit liggande. Vad det beror på är mycket svårt att svara på i efterhand. En orsak kan vara att bilder och remissen tappat koppling mellan varandra i systemet. Den mänskliga faktorn kan sedan ha bidragit då det inte skedde en ordentlig kontroll av att alla undersökningar som genomförts den aktuella dagen gått in i bildgranskningsprogrammet korrekt. Man ser allvarligt på det inträffade och rutinerna har på nytt kommunicerats till all berörd personal. Det inträffade beklagades djupt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
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: I svar från verksamhetschefen beskrevs det medicinska omhändertagandet i samband med olyckan. Patienten genomgick omfattande undersökningar både i verksamheten och på akutsjukhus. Några skador som tillkommit har inte kunnat identifieras. Ombudet är inte nöjd med svaret då han menar att skador uppkommit i senare skede något som vårdgivaren ser som helt osannolikt. Ärendet avslutas, ombudet är inte nöjd med svaren, men ytterligare genmäle kommer inte att tillföra anmälan något i sak.
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 för undersökning. I remissen fanns tilläggsinformationen om välgrundad misstanke för cancer och SVF, standardiserat vårdförlopp. Trots detta informerades mannen om att det var fyra månaders väntetid för undersökningen vid mottagningen och han uppmanades att 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 för att kunna få en snabb undersökningstid. Åtgärd: Yttranden inhämtades från verksamhetschefen vid specialistmottagningen. Han förklarade att remissens innehåll inte uppfyllde kriterierna för standardiserat vårdförlopp och således var inkorrekt ifylld av vårdcentralen. Detta föranledde den längre väntetiden till mottagningen. Det var beklagligt att oro väckts genom att initiera ett standardiserat vårdförlopp med välgrundad misstanke om cancer, problemet var att det från början inte förelegat någon grund för välgrundad misstanke om cancer. Mottagningen hade dessvärre inte resurser att informera alla patienter med felaktig remissgrund. Han menade att det finns tydliga instruktioner gällande standardiserade vårdförlopp att läsa för allmänläkare på regionalt cancercentrum. Patienten har efter att ha tagit del av yttranden inkommit med genmäle vilket skickas till mottagningen med avslutsskrivelsen. Patienten menar att det bara hade tagit några sekunder för mottagningen att berätta för honom att remissen var felaktig och att han borde kontakta sin vårdcentral. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V2005-02837** Resultat Resultat	Komplikationer efter operation av tå En kvinna genomgick en operation av hammartår i specialistvården. Redan från början hade hon stora besvär med smärta och svullnad och svårigheter att belasta foten. Nu måste hon genomgå ytterligare en operation för att bli bra, hon är besviken då det blivit en mycket lång sjukskrivning och hennes ekonomi har lidit av det. Åtgärd: I svar från verksamhetschefen beklagades att den första operationen misslyckats, fortfarande pågår läkning efter den andra operationen. Det är fortfarande oklart hur bra foten kommer att bli då läkning pågår. Patienten kommer att följas med läkarbesök de närmaste månaderna. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Specialistvård** **V2006-03404** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Misslyckad operation Patienten genomgick operation i handen, men åtgärden fick inte lyckat resultat, patienten hade ihållande svårigheter att räta ut fingrar och det uppstod svullnad. Åtgärd: I inhämtat yttrande av berörd läkare redogjordes för vårdförloppet. Enligt läkaren kan problemen orsakas av ärrbildning i operationsområdet, alternativt av en inkomplett klyvning av senskidan. Patienten har erbjudits remiss till handkirurgisk specialist för second opinion och bedömning av om det föreligger behov av omoperation. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2006-03489** Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter bemötande av specialistläkare En kvinna har besökt en specialistmottagning för att undersöka sina ögon. Under besöket upplevde kvinnan sig nedsättande bemött av läkaren som bland annat enligt kvinnan påstod att hon hade någon form av hjärnskada. Läkaren lyssnade ej på kvinnan och lät ej hemtjänstpersonal som följde med kvinnan tala under besöket trots att kvinnan önskade detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från verksamhetschef och behandlande läkare på aktuell klinik. Verksamhetschefen förklarar att hemtjänstpersonal vanligtvis inte tillåts befinna sig i undersökningsrummet under undersökning men att undantag gjordes i detta fall. Läkaren påpekar att han föredrar att patienten själv ska förklara sina besvär eftersom att detta ger en närmare inblick än att någon annan gör det. Läkaren påpekar att hemtjänstpersonal vid flera tillfällen avbröt konversationen mellan honom och patienten vilket försvårade bedömningen. Vidare beskriver läkaren att han aldrig har sagt att det skulle vara något fel på patientens hjärna och anser att det tydligt förklarades vad som skulle ske efter besöket. Patienten har efter att ha tagit del yttrandet inte återkommit till förvaltningen varför ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1912-07140** Resultat Resultat	Bristande resultat av kirurgi En äldre kvinna med triggerfinger genomgick kirurgi. Kvinnan har efter operationen fått smärtor i handen och i handleden. Kvinnan ångrar operationen då hon tidigare endast hade värk på morgonen. När hon kontaktade kliniken fick hon till svar att det beror på att hon hade så mycket artros. Detta anser inte kvinnan är något rimligt svar, då kliniken kände till detta från början. Kvinnan har svårt att greppa saker och har stora problem i vardagen. Trots handrehabilitering med arbetsterapeut blir hon inte bättre. Åtgärd: I inhämtat yttrande beskriver operatören att hon inför ingreppet gick igenom olika förfaranden men att hon rekommenderade kirurgi. Operationen utfördes utan komplikationer. Två veckor senare togs stygnen och såret hade läkt fint. Inga upphalningar fanns. En viss sträckförmåga saknades vilket kan beror på artros eller att tidigare triggerfinger förhindrat sträckförmågan. Sträckövningar ordinerades. En månade senare hade sträckförmågan inte förbättrats varpå kirurgen skrev remiss till arbetsterapeut för övningar och nattskena. Då patienten enligt skrivelsen ändå inte har blivit bättre rekommenderas ny kontakt med kliniken alternativt arbetsterapeuten. Av yttrandet framkommer att man anser det olyckligt att patienten inte är nöjd. Patienten som är mycket missnöjd med både ingrepp och yttrande avslutar ärendet.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-00985** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristande utredning, behandling och delaktighet gällande liten pojke En liten pojke hade svårt att gå i trappor och cykla. Han klagade på smärta och orkade inte röra sig som andra barn. Föräldrarna tog pojken till läkare flera gånger men de sa bara att han utvecklades normalt. Nu har en specialistläkare undersökt pojken och menade att han borde ha fått behandling från födseln. Pojken kommer att genomgå en operation, men det är inte säkert att utfallet blir så att höftbesvären försvinner helt och hållet. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschefen framkom att pojken har varit patient på specialistmottagningen för utredning av magbesvär men inte i någon journalanteckning fanns anteckning om besvär relaterade till höften eller hälta. Pojken har inte undersökts på mottagningen för sådana besvär. Fadern tog del av yttrandet och hade inget ytterligare att tillägga.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-00986** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Bristande utredning, behandling och delaktighet En liten pojke på fyra år har haft besvär med höfterna sedan födseln. Föräldrarna har framfört till vården att pojken har svårt att gå i trappor, springa och cykla. Läkarna har avfärdat pojkens besvär som normala men nu har en specialistläkare undersökt pojken ordentligt och anser att man borde ha åtgärdat höftbesvären från födseln. Nu måste man operera pojken och prognosen för att pojken ska få helt normal rörelseförmåga är inte hundraprocentig. Åtgärd: Yttrande inhämtades från sektionschefen på barn- och ungdomsmedicinska mottagningen som beklagade att läkarna inte uppmärksammade pojkens avvikande gång och initierade vidare utredning. Föräldrarna hade redan då pojken var ett år och började gå, framfört oro över hans gångförmåga, smärtor och avvikande tillväxt när de varit på besök av andra orsaker. Föräldrarna hade även framfört denna oro till barnavårdscentralen. Föräldrarna hade beskrivit att pojken hade bedömts av sjukgymnast men att han då hade gått för kort tid för en bedömning. Vid ett annat tillfälle hade han bedömts av sjukgymnast och fått lugnande besked. Pojken hade följts av vården sedan han var liten på grund av förstoppning och trots många läkarkontakter vid mottagningen för detta, har ingen av läkarna noterat pojkens avvikande gång eller följt upp föräldrarnas oro. Detta var djupt beklagligt, ansåg sektionschefen, då föräldrarna upprepade gånger påpekat sin oro. Varje familj som kommer i kontakt med personal på mottagningen har rätt till ett respektfullt bemötande och bli lyssnad till, menade sektionschefen. Alla medarbetare på de öppna barnmottagningarna har informerats om vikten av att lyssna till föräldrarna och verksamheten har uppmärksammat medarbetarna på hur tecken på höftavvikelser kan upptäckas. Genom föräldrarnas anmälan som uppmärksammar verksamheten på fel och brister, har man möjlighet att förbättra rutiner och bemötande i framtiden, avslutade sektionschefen. Fadern tog del av yttrandet men hade inget mer att tillägga.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2002-01162** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Felaktig bedömning låg till grund för kejsarsnitt En gravid kvinna fick göra ett planerat kejsarsnitt för att barnet bedömdes ligga i sätesbjudning. Försök att vända barnet gjordes utan resultat. Strax innan kejsarsnittet gjordes en kontroll av två olika barnmorskor som bedömde att barnet fortfarande låg i sätesbjudning. Inget ultraljud gjordes då. Vid kejsarsnittet konstaterades att huvudet låg nedåt. Kvinnan hade önskan om att genomföra en vaginal förlossning. Åtgärd: Yttrande har inkommit från ansvarig för verksamheten. Hon skriver i yttrandet att en avvikelse har skrivits i ärendet och att händelsen har diskuterats med patientsäkerhetsteam och i läkargruppen. Diskussionen kring om obligatoriskt ultraljud ska göras på operationsdagen inför kejsarsnittet, för att bekräfta att anledningen till operationen kvarstår har verksamheten beslutat att inte införa. Den läkare som ska operera ska fastslå att indikationen kvarstår och en fullgod undersökning ska göras. Vid minsta tveksamhet ska ett ultraljud genomföras. Ansvarig för verksamheten förmodar att fler kollegor kommer att komplettera undersökning med ultraljud efter händelsen. Hon beskriver också att risken för framtida komplikationer på grund av ett tidigare kejsarsnitt är mycket låga och möjlighet att föda framtida barn vaginalt är mycket goda. De allra flesta barn som föds med kejsarsnitt utan medicinsk orsak föds friska och får inga negativa konsekvenser. En ursäkt framförs till patienten och de beklagar att patienten genomgick ett kejsarsnitt trots att operationsindikationen inte fanns kvar på operationsdagen. De har tagit lärdom av det inträffade och spridit det i organisationen. De har även skickat underlag till patientförsäkringen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2003-01898** Resultat Resultat Tillgänglighet Telefontillgänglighet	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. När patienten vände sig tillbaks till vården för att diskutera det bristfälliga resultatet var det svårt att komma i kontakt med läkaren vilket var frustrerande. Åtgärd: I utförligt svar från verksamhetschefen gavs en beskrivning av de besök, uppföljningar och operationer som genomförts för att få ett gott status i knäet. Att operationerna inte lyckats beklagades, patienten hade en komplex problematik med menisken vilket gjorde att operationen inte kunde genomföras enligt sedvanlig rutin. Svårigheterna att komma i kontakt med patientansvarig läkare berodde troligtvis på det hårda patienttryck som mottagningen haft, detta är inte acceptabelt och förbättringar har gjorts. Anmälaren är mycket nöjd med det trevliga och utförliga svaret och önskar att ärendet avslutas.
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: Yttrande inhämtades från specialistläkaren som beskrev att kvinnan hade remitterats från vårdcentralen till hudmottagningen för bedömning av en knöl på kinden. Vid detta besök gjordes en klinisk undersökning och knölen bedömdes vara en vanligt förekommande och ofarlig fettknöl. Vid detta tillfälle bedömde läkaren att en punktion för cellprovtagning inte var nödvändig. Hudmottagningen följer de regler som finns utarbetade gällande remisstvång. Varje remiss gäller en begränsad tid och därefter måste en ny remiss utfärdas även om det gäller samma problem. Detta är en förklaring till vad som hänt och det är mycket beklagligt att cellprovet inte kunde tas tidigare, enligt specialistläkaren. Specialistläkaren beklagade djupt det som hade skett och man kommer att göra allt som går för att något sådant inte ska hända igen. kvinnan tog del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid.

1177 **Specialistvård** **V2005-03015** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Olika bedömningar av röntgensvar En kvinna kontaktade vården med problem med bihålorna. Journalföring saknas efter besöket. Hon fick remiss till röntgenundersökning och då hon inte fick svar från läkaren kontaktade hon vården och fick meddelande genom telefonsvarare att mottagningen var stängd pga covid-19. Hon kontaktade då privat vårdgivare och operation utfördes genast. Hon har nu efter två månader fått svar från första vårdgivaren att röntgensvaret visade att allt var normalt. Hon ifrågasätter om läkaren läst röntgensvaret då två andra läkare bedömt att operation var nödvändigt. Kvinnan har idag inga problem med bihålorna. Åtgärd: I svar från den patientansvarige läkaren beklagades att hon inte fick information angående provtagning. Prover och röntgenundersökning var avvikande, detta fick patienten ingen information om utan information lämnades att allt var bra. Läkaren har ingen förklaring till att detta kunde hända. Mottagningen stängdes eftersom läkaren själv är riskpatient under coronapandemin. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2006-03239** Vård och behandling Behandling	Vägras kirurgisk behandling Patienten blev av läkare vid vårdcentralen remitterad till kirurgisk specialistmottagning eftersom det bedömdes att patienten var i behov av magoperation. Specialistmottagningen nekade i sitt remissvar patienten denna operation, specialistmottagningen bedömde att kroppen på egen hand kommer återställa patienten. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd specialist framgick att det kirurgiska ingrepp som efterfrågades låg utanför vårdgivarens uppdrag enligt avtalet med Region Stockholm. Det som patienten önskade åtgärda var komplikationer som uppstått av operation som genomförts utomlands, åtgärder som kan hänföras till bukväggsplastiker. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2006-03470** Resultat Resultat	Spiral blev kvar i magen under ett halvår Patienten fick en hormonspiral. Den sattes in då patienten var nedsövd. Vid insättningen perforerade spiralen livmoderväggen och den kom att ligga i bukhålan under ett halvår utan att upptäckas. Patienten ansåg att vårdgivaren borde ha observerat spiralen. Ingen undersökning med ultraljud genomfördes för att kontrollera att spiralen satt rätt. När patienten vaknade upp efter insättningen led hon av stora smärtor och hon förmedlade detta till personalen. Läkaren uppgav att uppföljning av ingreppet inte behövdes. Senare uppsökte patienten gynekolog på grund av bestående smärtor. Då upptäcktes spiralen i bukhålan, tillståndet krävde operation Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att det vid insättningen inte omedelbart gick att sätta in spiralen. Läkaren blev tvungen att vidga livmoderhalsen med instrument. Därefter uppfattade läkaren att insättningen var enkel och okomplicerad. Då inga vidare svårigheter förekom gjordes ingen efterkontroll med ultraljud. Läkaren reagerade inte inför de smärtor som patienten led av på vårdavdelningen efter ingreppet. Det är inte ovanligt med kraftiga smärtor även vid normalt läge av spiralen. Läkaren beklagade att spiralen sattes in felaktigt. Enligt yttrandet är ny operation inplanerad. Patienten var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2006-03522** Administrativ hantering Brister i hantering Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får ej ut journalanteckning från specialistmottagning En kvinna har besökt en specialistmottagning för ryggproblem. En tid efter behandlingen har kvinnan önskat begära ut sina journaler för ett försäkringsärende men mottagningen uppgav då att de hade tappat bort dem. Kvinnan har efter detta åter sökt behandlande läkare på mottagningen som inte har återkommit. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från läkare vid aktuell mottagning. Det beskrivs att en av kvinnans journalanteckning har kommit bort av oförklarlig anledning. Därefter bokades ett nytt besök och utifrån detta finns en journalanteckning. Patienten har informerats om att journalen finns på plats. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen varför ärendet avslutats.
1177 **Specialistvård** **V2006-03573** Kommunikation Bemötande	Bristande bemötande på gynekologisk mottagning En patient var på en gynekologisk mottagning på grund av att ett stygn gått upp efter förlossningen. Under besöket upplevde hon sig nedvärderad av läkaren. Det skickades en remiss till en kurator utan patientens kännedom. Åtgärd: Yttrande har inhämtats där vårdgivaren skrev att hen beklagade det som hänt. På något sätt hade det brustit i kommunikationen då patienten känt sig nedvärderad att remiss skickats utan patientens vetskap. Det var olyckligt att det skedde och vårdgivaren kommer framöver anstränga sig för att patienterna tydligt förstår remissförfarandet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2007-03791** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Fel i rekvisition Patienten led av sjukdom som orsakade avsaknad av hår på huvudet. Därför har hon erhållit rekvisition varje år och genom denna får hon ekonomisk ersättning för peruk. Detta år blev hon utlovad en rekvisition som skulle gälla för de fem kommande åren och den skulle även ge patienten rätt till ekonomisk ersättning vid reparationer. Men den rekvisition som upprättades skulle bara gälla under ett år och inte ge patienten rätt till ekonomisk ersättning vid reparationer. Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick det att det vid patientens besök vid mottagningen inte gick att upprätta rekvisition giltig för de kommande fem åren eftersom det fanns en tidigare upprättad rekvisition som fortfarande var aktuell, man var tvungen att invänta tidpunkten då den tidigare rekvisitionen löpt ut - patienten hade redan hämtat ut peruk utifrån den ännu gällande rekvisitionen. Enligt mottagningen måste patienten invänta tidpunkten då man kan upprätta en rekvisition som gäller under de fem kommande åren. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2007-03884** Kommunikation Information Vård och behandling Läkemedel	Bristande information och behandling En kvinna var på en specialistmottagning. Hon anser att läkaren brast i informationen genom att inte förklara de svåra konsekvenser en balansrubbning i örat innebar. Kvinnan hade inte förväntat sig den yrsel och de svårigheter som tillstötte. När hon senare ringde mottagningen fick hon tala med läkare. Denne förklarade att man inte informerar så mycket i förväg för då kan patienten börja må ännu sämre. Läkaren lovade också att förskriva ett läkemedel mot yrseln, men det gjorde han inte. Åtgärd: Yttrande inhämtades från ansvarige läkaren som beklagade att kvinnan upplevt att hon inte fått den vård hon behövde i samband med läkarbesöket hos dem. Kvinnan hade haft svår yrsel efter undersökning av öronen och mådde dåligt. Läkaren hade bett kvinnan sitta och vila i väntrummet för att bli kontrollerad igen efter en liten stund och vänta ut yrseln. I väntrummet fick receptionisten intrycket att kvinnan var mycket stressad och ville komma iväg för att passa en tid. Medan kvinnan satt och vilade behövde receptionisten fortsätta med sitt arbete, då bad kvinnan en annan patient om hjälp med ledsagning ner med hissen. Detta tolkades på mottagningen som att kvinnan ville gå hem. Hade de förstått att så inte var fallet eller att kvinnan egentligen ville be någon annan om hjälp så hade personalen gjort mer, förklarade läkaren. Receptionisten hade också erbjudit kvinnan ledsagning fram till hissen, men kunde inte åka ned då hon inte kunde lämna arbetsplatsen. Kvinnan tog del av yttrandet och menade att det var läkaren som borde ha informerat bättre om att undersökningen kunde orsaka yrsel. Läkaren hade heller inte varit tydlig när han bad henne sätta sig ned och vila. Han borde ha kommit ut och frågat hur hon mådde och kanske erbjudit någon medicin mot yrseln. Ärendet avslutas på förvaltningen.
1177 **Specialistvård** **V2008-04189** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktiga journaluppgifter En kvinna besökte ortoped i specialistvården och uppmärksammade efter besöket att viss journaldokumentation var felaktig. Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren är hon nöjd med att ärendet är noterat på förvaltningen, ärendet avslutas därmed utan handläggning.
1177 **Specialistvård** **V2008-04274** Vård och behandling Behandling	Fick läkemedel mot värk istället för operation En kvinna fick utskrivet läkemedel mot ryggvärk. Enligt henne så fördröjdes behandlingen då hon anser att en operation skulle utförts istället. Detta hade sparat tid och hälsa för alla inblandade. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2008-04339** Tillgänglighet Väntetider i vården Administrativ hantering Intyg	Önskar remittering till operation i Finland En man ska genomgå en operation i Stockholm dit det är kötid på ett halvår. Mannen befinner sig för närvarande i Finland och har önskemål om att få remissen skickat till sjukhuset där eftersom det är kortare kötid för dessa operationer i Finland. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till Enheten för Individuella vårdärenden vid Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2008-04360** Ekonomi Patientavgifter	Synpunkter på avgifter Patienten hade synpunkter på debitering vid en specialistmottagning. Hon återkommer eventuellt. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. I enlighet med patientens önskan avslutas ärendet utan vidare handläggning.
1177 **Specialistvård** **V2008-04593** Kommunikation Bemötande	Arrogant bemötande av läkare Föräldrar har synpunkter på att de inte fick vara med vid sin dotters besök inne i mottagningsrummet. Båda föräldrarna hade tagit ledigt från arbetet för att kunna vara med och lyssna på vad som sades kring dotterns sjukdom. När dottern var klar, fick endast en av föräldrarna vara med i besöksrummet. De upplevde besöket mycket olustigt och konstigt och upplevde även läkaren som mycket arrogant. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2008-04743** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Kvinna blivit bollad mellan vårdinstanser Kvinna som via remiss besöker en specialist inom neurologi. Kvinnan upplevde att besöket var bortkastat, då fokus låg mycket på bakgrund och vad andra mottagningar har gjort för behandlingar. Kvinnan blev hänvisad tillbaka till husläkaren igen för eventuell provtagning. Kvinnan upplever vidare att hon blir bollad mellan instanser och efterfrågar ett bättre system där läkare och specialister kan samarbeta bättre för patientens bästa. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2008-04754** Ekonomi Patientavgifter	Mottagning accepterade inte kontanter som betalningssätt En man förvägrades att betala med kontanter, när han hade tid för undersökning på en mottagning, ej heller erbjöds han en faktura. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.