Handläggare: Birgitta Johansson

PaN 2018-05-22 P 13
ANMÄLAN
2018-05-03

Diarienummer
PaN A1803-0006071

Avslutade ärenden under tiden 2018-03-01 – 2018-03-31

Ärendet

Ärendet innehåller förteckning över ärenden som avslutats enligt delegation under rubricerad period, d v s efter den föregående förteckningen som presenterades vid nämndsammanträdet den 10 april 2018.

Anmäls för kännedom till nämnden.

Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

Bilaga
Avslutade ärenden under tiden 2018-03-01- 2018-03-31

V1701-00171-52
Nekas medicinsk fotvård

Anhörig till kvinna, 95 år, med insulinbehandlad diabetes nekas medicinsk fotvård av enhetschef samt ansvarig läkare på boendet. Verksamheten har tidigare beställt privat fotvård vilket resulterade i nageltrång och infektion som krävde sjukhusvård. Anhörig önskar en förklaring då det enligt landstingets regler ger diabetiker rätten till medicinsk fotvård, dessutom gratis för personer över 85 år.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats. Det framkommer att man skickat 2 remisser från boendet som avslogs av utföraren av medicinsk fotvård. Dessutom framgår ur landstingets regelverk att boende på äldreboenden är undantagna från möjligheten till medicinsk fotvård som bekostas av landstinget. Anmälaren är inte nöjd med svaret . Han har dock informerats om att förvaltningen inte kan göra något ytterligare i sak. Ärendet avslutas.

V1701-00195-49
Komplikationer efter operation

Anmälaren lider av komplikationer efter operation.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

V1702-00806-34
Otillräcklig behandling

En ung vuxen kvinna har, enligt en anhörig, fått otillräcklig behandling vid en psykiatrisk mottagning vilket medfört att denna suiciderat. Anhöriga är förtvivlade och undrar vad vårdgivaren gör för att det inte ska hända igen.

Åtgärd: Handläggare vid förvaltningen har varit i kontakt med verksamhetschef för en psykiatrisk klinik och denne har ordnat ett möte för att anhöriga ska få möjlighet att lämna synpunkter till vårdgivaren och samtala om dotterns vård. Anhöriga har också informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt om LÖF (patientförsäkringen).

V1702-01063-49
Personal uppträdde kränkande vid reception

Personal uppträdde kränkande och diskriminerande vid reception.

Åtgärd: Anmälaren informerades om patientnämndens uppdrag och verksamhet men inkom inte med underskriven skrivelse om denna händelse. Ärendet avslutas.

V1702-01266-57
Bristfälligt bemött inom psykiatrin

En kvinna vistades i psykiatrisk heldygnsvård, hon blev utsatt för riskfylld behandling och möttes av bristande respekt från personalens sida. Hon upplevde rädsla för medpatienter vilket nonchalerades.

Åtgärd: I yttrandet från enhetschef framkom att anmälarens synpunkter lyfts till arbetsplatsträff och bemanningsrutiner har ändrats för att undvika liknande händelser i framtiden. Anmälaren har också fått ett personligt samtal där hennes anmälan diskuterats. Förbättringarna har också kommunicerats vid telefonsamtal och hon är mycket glad för återkopplingen och de ändringar som gjorts på avdelningen. Ärendet avslutas därmed.

V1703-01379-52
Felaktig diagnos

En man fick för många år sedan en felaktig diagnos vilket påverkat hela hans liv.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från berörd läkare. Denne anser att han gjorde en korrekt bedömning utifrån materialet som fanns att tillgå vid aktuell tidpunkt. Anmälaren är inte nöjd med läkarens svar. Avslutande kommentarer från anmälaren har bifogats till avslutsbrevet. Ärendet avslutas.

V1703-01381-49
Fel bedömning

Enligt anmälaren gjorde läkaren vid specialistmottagningen en felaktig bedömning avseende behandlingsinsatser.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd läkare framgick att läkaren inte har något nytt att tillägga om sin tidigare bedömning förutom att olika kirurger kan göra olika bedömningar av samma patient. Av inhämtat kompletterande yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det uppstått missförstånd som hos anmälaren skapade oklarhet om dennes möjlighet att återkomma till mottagningen vid fortsatta problem. Om anmälaren hade återkommit hade bedömningen eventuellt blivit annorlunda och operation hade i så fall kunnat genomföras inom då gällande avtal, nu har emellertid avtalet med landstinget upphört beträffande avancerad kirurgi. Anmälaren tog del av svaren och var missnöjd med dem. Ärendet avslutas.

V1703-01470-49
Bristfällig undersökning

Anmälaren råkade ut för trafikolycka. Undersökningen vid primärvården var bristfällig.

Åtgärd: Av inhämtade yttranden från berörd verksamhetschef framgick att undersökningar fokuserade på skalle, halsrygg, bröst, buk och bäcken genomfördes och resultaten påvisade inget anmärkningsvärt, ingen aktuell skada. Anmälaren tog del av svaren. Ärendet avslutas.

V1703-01648-52
Nekad behandling

En son kontaktar för sin mor som bor på ett äldreboende. Mamman är diabetiker sedan många år och har tidigare fått medicinsk fotvård av det skälet. Boendet har nu meddelat att inga boende skall få medicinsk fotvård på remiss som tidigare och att detta är något kommunen beslutat om.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats. Det framkommer att man skickat 2 remisser från boendet som avslogs av utföraren av medicinsk fotvård. Dessutom framgår ur landstingets regelverk att boende på äldreboenden är undantagna från möjligheten till medicinsk fotvård som bekostas av landstinget. Anmälaren är inte nöjd med svaret . Han har dock informerats om att förvaltningen inte kan göra något ytterligare i sak. Ärendet avslutas.

V1703-01910-52
Behandling

En kvinna behöver genomgå en undersökning av tarmarna. Sjukhuset vill dock inte genomföra undersökningen då man anser att kvinnans lungsjukdom är en risk. Kvinnan har dock haft besvär i snart två års tid med viktnedgång som följd och är mycket angelägen om att få göra undersökningen.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats från bland annat läkarchefen. Det framkommer att man är bredd att genomföra undersökningen när anmälaren är stabil sin lungsjukdom vilket man uppgivit i sitt remissvar till primärvården. Anmälaren har under handläggningens tid blivit undersökt av en specialist. Ärendet avslutas.

V1703-01926-69
Problem efter operation och ingen information

En kvinna opererade ryggen vid ett akutsjukhus. Efter operationen drabbades hon av problem, smärtor och förlamning. Kvinnan har fått viss information från läkaren som opererat henne om upptäckter som gjorts efter operationen, men inte vilka konsekvenser dessa upptäckter har. Kvinnan menar att röntgenundersökningar visar felaktigheter som gjorts vid operationen. Kvinnan har försökt få ytterligare information från läkaren som utförde operationen och bett att han skriftligen ska förklara vad som gått snett, men har nekats detta.

Åtgärd: Yttranden inkom från den läkare som opererat anmälaren samt ytterligare en överläkare vid kliniken. Den opererande läkaren beskrev i ett utförligt svar bakgrunden till operationen, vad som skett vid operationen och hur anmälaren haft det efteråt. Han menade att någon förbättring inte skett efter operationen och att anmälaren haft stora bekymmer och periodvis varit betydligt sämre än innan operationen. Han beklagade att resultatet av kirurgin inte alls blev det som förväntats. Han kunde dock inte se att någon felaktighet utförts och bedömde att fortsatt uppföljning kunde ske på vårdcentralen och smärtklinik. I ett kompletterande svar menade en annan läkare vid kliniken att kommunikationssvårigheter förelegat i kontakterna mellan opererande läkare och anmälare, att ingen ytterligare kirurgi troligen är aktuell men att anmälaren bör beredas tillfälle att träffa ytterligare läkare på sjukhuset för att diskutera sin situation. Anmälaren har efter att ha tagit del av det kompletterande yttrandet framfört att hon kommer att kontakta sjukhuset. Ärendet avslutas.

V1703-02002-50
Utlämnande av journalkopior

En kvinna fick sina journalkopior till sin hemadress smutsiga, sönderrivna och med brutet kuvert. Handlingarna var skickade från en vårdcentral och var ämnade för en myndighet. Då kvinnan inte vet hur många kopior som skrivits ut är hon rädd att några papper även kommit på villovägar.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att journalhandlingar alltid skickas via reguljär post. Detta har nu dubbelkollats med berörd myndighet så att detta följer reglerna. Det framkommer även, att när kopior skrivs ut registreras detta automatiskt. Samt vem som gjort utskriften. Då anmälaren är intresserad av att veta vem som gjort utskriften och hur många kopior som skrivits ut, begärdes ett kompletterande yttrande. I detta framkom att man i detta ärende missat att journalföra att en utskrift skett. Av denna anledning kan de inte svara på frågorna vilket beklagas. Rutinen att alltid journalföra utskrifter och utskick har redogjorts till samtliga medarbetare. Ärendet avslutas.

V1703-02012-50
Utdragen utredning och behandling

En man drabbades av en olycka med fraktur- och ligamentskador. Mannen kom till akutsjukhus för uppföljning. Gips avlägsnades, handleden röntgades och mannen kunde påbörja sjukgymnastik. Då mannen inte förbättrades fick han en skena. Handleden och armbågen förbättrades dock inte och fler undersökningar genomfördes, bland annat i narkos. Mannen har sedan fått komma till handkirurg. Under hela processen har läkare bedömt mannen som arbetsoförmögen. Han är fortfarande under behandling men Försäkringskassan har nekat honom ersättning.

Åtgärd: I inhämtade yttrande framkommer att vården varit i telefonkontakt med Försäkringskassan och skrivit intyg. Det är dock Försäkringskassan som tar beslutet om ersättning. Vården har kontaktat anmälaren för diskussion kring detta. Man har gjort bedömningen att kirurgi inte kan ge bättre funktion än den som fås av icke kirurgisk. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1704-02169-50
Missad diagnos

En man föll och skadade ena armen och handleden och uppsökte närakut. Trots röntgen fann man inga skador. Mannen sökte åter på grund av smärta. Armen lindades och mannen fick smärtlindring. Mannen uppsökte då annan vårdgivare som kunde konstatera ligamentskada.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att kliniken endast kan beställa slätröntgen. Detta i syfte att snabbt kunna upptäcka skelettskador som kräver omedelbar åtgärd. På slätröntgen syns inte ligamentskador vilka inte heller inte kräver samma omedelbara omhändertagande. Det framkommer även att mannen vid återbesöket hänvisats till vårdcentralen, som är de som kan skriva remiss till undersökning med magnetröntgen, för att upptäcka eventuell ligamentskada. Då man misstänkte ligamentskada stabiliserades armbågen enligt rutin. När detta sedan efter röntgen bekräftades skrevs remiss till akutsjukhus. Ärendet avslutas.

V1704-02227-52
Bristande utredning

En kvinna anser att vården inte utreder och behandlar hennes problem med magen. Hon har besvär med diarré som pågått i över ett år. Hon har även minskat i vikt. En läkare hade skickat henne till en specialist som dock nekade att genomföra undersökning med hänvisning till att kvinnan har lungproblem. Kvinnan undrar

varför ingen remiss skrivs till ett sjukhus eller varför man inte kan lindra hennes diarréproblem. Dessutom är det mycket svårt att komma i kontakt med vården.

Åtgärd: Yttrande från vården har inhämtats från bland annat verksamhetschefen. I svaret redogörs för behandlingsinsatserna från primärvården samt att man kommer att behöva lägga upp en behandlingsplan. Anmälaren har under handläggningens tid blivit undersökt av en mag- och tarmspecialist. Ärendet avslutas.

V1704-02578-52
Ekonomi

En man vill uppmärksamma förvaltningen om att en privat vårdgivare inte låter sina patienter betala med kontanter.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som meddelar att man kommer att se över sina betalningsrutiner så att patienter även i fortsättningen kommer att kunna betala kontant. Anmälaren har inte återkommit inom utsatt tid ärendet avslutas.

V1705-02839-50
Får inte sjukresa

En kvinna var i behov av en sjukresa hem efter att hon besökt en akutmottagning på akutsjukhus. Detta på grund av sin neurologiska skada. Läkaren uppgav dock att hon simulerade och nekade henne därmed sjukresa. Kvinnan tog sig från sjukhuset med stora problem. Hon fick hålla sig i väggarna för att inte ramla och när hon inte orkade gå längre satte hon sig på golvet. Två ordningsvakter ledsagade henne till huvudentrén där hon trillade ihop. Vakterna tittade på när hon kröp genom entrén.

Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagar en kanslichef patientens upplevelse och påpekar vikten av att patienter, och andra som vistas på sjukhuset, ska göra det under trygga och säkra förhållanden och att alla sak behandlas med respekt och vänlighet. Ordningsvakterna är vidtalade och en ny leverantör är redan upphandlad sedan tidigare. I yttrandet från verksamhetschefen för akutkliniken, framkommer att beteendet som är beskrivet av patienten är helt oacceptabelt. Händelsen kommer att tas upp på nästa arbetsplatsträff. Även chefläkare beklagar det som patienten beskriver i sitt brev. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1705-02848-50
Bristande resultat efter operation

En man fick sin armbåge opererad med bristfälligt resultat. Mannen har idag domningar, kramper och smärtor och ofullständig rörlighet i hand och arm. Mannen fick inte tillräckligt bedövning under ingreppet och ett bristfälligt bemötande. Han har opererats igen men resultatet är detsamma.

Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagas att patienten inte har blivit förbättrad som förväntat. Vid denna typ av operationer finns inga garantier för lindring. Det beklagas även att patienten upplevt operationen som obehaglig. Kommunikationen kring bedövningen har inte varit tillräcklig. Slutligen erbjuds patienten att få träffa en annan läkare, alternativt en remiss till annan enhet. Anmälaren är inte nöjd med yttrandet och avser att inkomma med en avslutsskrivelse med sina synpunkter.

Denna har dock inte inkommit varför ärendet avslutas. Patienten kommer att genomgå en artroskopi som en second opinion och anmäla händelsen till patientförsäkringen.

V1705-03017-50
Missad diagnos

En kvinna uppsökte akutmottagning efter fall. Man konstaterade att handleden var bruten, men att hennes axel var oskadd. Kvinnan påbörjade rehabilitering av sin handled, men kunde inte höja armen upp och ned. Sjukgymnasten föreslog kontakt med ortoped. Kvinnans axel opererades tre månader efter skadan. På grund av den utdragna vården har kvinnan gått med onödig smärta och varit sjukskriven betydligt längre tid än hon hade behövt om skadan upptäckts tidigare.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att axeln undersöktes kliniskt i samband med akutbesöket utan misstanke på skelettskada. I samband med rehabiliteringen för handen uppmärksammade patienten att armen inte gick att lyfta för sjukgymnast och ortoped. Då opererades axeln. Att vara sjukskriven 4-6 månader efter en axeloperation är normalt. Skadan som kvinnan hade är svår att upptäcka initialt och utvärderas ofta av sjukgymnast i ett senare skede. Skadan kan opereras flera månader efter skadetillfället utan försämring av operationsresultatet. Med ett planerat återbesök till sjukgymnast avseende axeln, hade dock fördröjningen kunnat minskas. Patientens lidande beklagas. Ärendet avslutas.

V1705-03089-49
Brister i bemötande

Personal vid ett missbruksboende motiverade patienten till ett läkarbesök vid primärvården. Den läkare som träffade patienten var nonchalant och undersökte inte patienten tillräckligt. Personalen anser att vårdgivarens hemsida på internet är missvisande. Enligt hemsidan ska vårdgivaren ha stor erfarenhet av att möta patienter med missbruksproblem. Personal vid missbruksboendet uppfattar att detta inte stämmer, personal vid boendet har noterat brister i bemötandet av patienter med missbruksproblem.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att vårdgivaren har basal kompetens om beroendeproblematik, utöver denna kompetens inom detta område har inte mottagningen. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1705-03362-50
Bristande resultat efter höftprotesoperation

En kvinna som fick en höftprotes för fyra år sedan är inte nöjd med resultatet. Trots ytterligare en operation har hon stora svårigheter att gå. Hon har värk och mår sämre än före den första operationen. Hon önskar en tydlig förklaring till varför resultatet inte blivit bättre.

Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagas att kvinnan upplever att hon inte har fått en tillräcklig förklaring till händelserna. Operationen och eftervården förklaras samt förklaringar till smärtan. Sammantaget var det inget som gick fel vid operationen. Dessvärre drabbades hon av vanliga komplikationer, vilket beklagas. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1706-03479-50
Får ingen utredning

En man uppger att han har krampat flera gånger, med flera års mellanrum. Tidigare har vården utrett honom och konstaterat att han inte har epilepsi. Han har dock inte fått någon förklaring till det som skett. Nu har han krampat igen och är sjukskriven på grund av detta, men får inte heller denna gång någon utredning kring vad det kan vara. Vården uppger att de har skickat remiss för utredning om han kan behålla körkortet. Det har dock visat sig att remissen aldrig blev ivägskickad och att mannen gått sjukskriven och väntat på ingenting. I intygen till försäkringskassan står att mannen har epilepsi och nattliga kramper, vilket inte alls stämmer.

Åtgärd: I inhämtade yttranden framkommer att patienten haft tre episoder av anfall som liknar varandra. Patienten undersöktes efter första och delvis efter andra. Efter tredje anfallet bedömdes att ytterligare utredning inte skulle hjälpa dem att komma närmare diagnos. Detta utesluter inte diagnos. De uttrycker stor förståelse för situationen att patientens körkort kan komma att dras in, vilket även betyder att han kommer att förlora sitt arbete. Det är dock deras plikt att rapportera händelser som denna och det är transportstyrelsen som star ställning till hans körkort. Ärendet avslutas.

V1706-03545-69
Felaktigt besked ledde till utgifter

Ett barn skadade sig och röntgades via en närakutmottagning. Barnets skada behandlades därefter vid ett närliggande akutsjukhus. En kort tid senare, när familjen befann sig utomlands på semester, ringde en läkare från närakuten och informerade om att ett nytt röntgensvar kommit och att sjukvård behövde uppsökas på semesterorten. Läkaren som ringde tipsade om att familjen kunde prata med hennes make som är advokat rörande kostnadsfrågan. Denne sa att detta täcks av försäkringen, vilket var fel. När familjen uppsökte vård visade det sig det vara onödigt. Mamman till barnet ifrågasätter att de fick ett felaktigt besked om skadan och att detta lett till stora utgifter. Familjen önskar bli ersatt för kostnaderna.

Åtgärd: Flera yttranden inkom från medicinskt ansvarig läkare och verksamhetschefen vid närakuten efter anmälan och genmälen. Närakuten förklarade att det inte är ovanligt med ändringar i röntgenutlåtanden, läkaren som ringde upp anmälaren hade inte träffat barnet och det är svårt för läkare som inte har träffat patienten att avgöra om berörd kroppsdel ska röntgas och undersökas igen eller om initierad behandling räcker. Därför brukar närakuten rekommendera ny läkarundersökning för säkerhets skull. Läkaren hade rekommenderat nytt läkarbesök och undersökning för att minska risken för framtida komplikationer. Närakuten ansåg inte att läkaren begått något medicinskt fel och att hon inte gjort fel i yrkesutövningen. De såg inte att kraven enligt patientskadelagen och skadeståndslagen uppfyllts för att kunna ersätta familjen. Patientnämndens förvaltning framförde vikten av att få ett svar från närakuten angående att läkaren som ringde upp anmälaren gett henne telefonnumret till läkarens make som är advokat. Förvaltningen undrade om närakuten ansåg att det var ett professionellt och patientsäkert agerande från läkarens sida samt undrade om det är vanligt förekommande att personal på detta sätt involverar anhöriga i patientärenden. Närakuten svarade att de ställde sig frågande till att läkaren rekommenderat familjen att kontakta en specifik person, det gjordes i god tro för att underlätta för familjen. Om det däremot gjordes för att en specifik person, eller advokat, skulle få nya kunder och ekonomisk vinst så tyckte verksamhetschefen och den medicinskt

ansvarige läkaren att det var under all kritik. De beklagade det som inträffat och betonade att närakuten inte har, och inte kommer att, rekommendera detta agerande att involvera anhöriga i patientärenden. Anmälaren har efter att ha tagit del av det senaste svaret från närakuten inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1706-03943-50
Bristande behandling och information

En äldre man, som skadade sin axel i samband med ett fall, upplevde brister i behandling, bemötande och information vid ett akutsjukhus. Han har i efterhand fått veta att hans typ av skada hade gått att åtgärda om det gjorts inom tre månader. Han fick heller ingen information om skadan och han upplevde läkaren som nonchalant. Mannen kan idag i stort sett inte använda sin dominanta arm. Han tror att han fick sämre behandling för att han är äldre.

Åtgärd: I inhämtat yttrande beskrivs den medicinska bedömningen som gjordes på akutmottagningen. Man bedömde att kirurgi inte var nödvändig. Ur ett radiologiskt perspektiv är de i efterhand förvånade över bedömningen. Att inte operera kan därför ha varit ett felaktigt beslut. Patienten bör få sin axel bedömd av en axelspecialist och remiss kan ombesörjas. Patienten uppmanas även att anmäla händelsen till landstingets ömsesidiga försäkringsbolag (Löf). Anmälaren har framfört att han är nöjd med yttrandet från vården. Han kommer att boka en tid med axelspecialist och ärendet på Löf är pågående. Ärendet avslutas därmed på patientnämndens förvaltning.

V1707-04123-74
Felaktig rekommendation och remiss

En man som har opererats i axeln blev direkt efteråt rekommenderad av läkaren att träna axeln hos en sjukgymnast, som läkaren skickade remiss till. Mannen blev försämrad i axeln av träningen och när han var på återbesök hos läkaren ska denne ha sagt att hans rekommendation var att axeln skulle få vila i sex veckor.

Åtgärd: Yttrande inkom från berörd läkare på specialistmottagningen som har gått igenom patientens journal från första besöket där en diagnos sattes. Denne skrev att i operationsberättelsen redogjordes det för en helt annan diagnos. Den berörda läkaren skrev om två olika alternativ på vad som kan ha gått fel; patienten kan ha fått en helt korrekt postoperativ rehabilitering men att det har blivit en felaktighet i journalföringen eller att det kan vara så att patienten har fått en felaktig remiss. I det kompletterande yttrandet erbjöd verksamhetschefen patienten ett återbesök för en förnyad bedömning och tillfälle för att besvara hans frågor. Vidare stod det att en intern avvikelse har upprättats över det inträffade samt att berörd läkare har avslutat sin anställning vid kliniken. Anmälaren har framfört synpunkter men inte inkommit med genmäle inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1707-04279-50
Läkare ringer inte upp på telefontid

En man har synpunkter på att han inte blir uppringd av läkare när han har haft bokade telefontider. Han har då fått nya tider som läkaren inte heller har ringt upp på. Detta har pågått i flera år. Han tror att läkarna är överbokade. Han vill dock tillägga att all personal håller hög kvalitet och är mycket trevliga.

Åtgärd: I inhämtat yttrande bekräftas att telefontillgängligheten varit bristfällig en tid. De har noterat överbokning av telefontider som uppskattas till ca 30 extra tider per vecka i förhållande till de resurser som de har. Detta har diskuterats och åtgärder kommer att vidtas. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1707-04311-72
Brister i vård och bemötande vid förlossning

En kvinna beskriver att hon är mycket missnöjd med bemötandet, vården och eftervården i samband med komplicerad förlossning.

Åtgärd: Yttrande inkom från överläkare, ansvarig förlossningsläkare, omvårdnadschefer samt ansvarig barnmorska. Orsaken till val av förlossningsinstrument klargjordes, dock hade man inte tillräckligt tydligt informerat kvinnan och hennes partner om detta. Även övriga rutiner vid komplikationer i eftervården diskuterades. Teamet tackade också för den återkoppling kvinnan givit verksamheten. Dessutom har man nu på förlossningen infört återkoppling via telefon till de kvinnor som skattat sin förlossningsupplevelse lågt för att upptäcka förbättringsmöjligheter för verksamheten. Kvinnan tog del av yttrandena men har sedan inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1707-04379-50
Nekad röntgen, missad diagnos

En kvinna med symptom på orkeslöshet, illamående, diarréer och yrsel uppsökte husläkare under två års tid. Varje gång var det nya läkare. Hon påtalade att hon önskade en undersökning med magnetkamera för att konstatera hennes besvär. Varje gång blev hon nekad. Till slut fick hon en undersökning som visade på cancer i bukspottskörteln. Trots detta remitterades hon inte vidare av vårdcentralen.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att det inte finns någon specifik journalanteckning under de två åren som visar på att hon nekats undersökning med magnetröntgen. De läkare som arbetade under denna tid arbetar inte kvar och den verksamhetschef som nu arbetar på vårdcentralen var inte anställd under åren. Kvinnan är välkommen att höra av sig för diskussion. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1707-04389-50
Bristande bemötande

En kvinna upplever sig illa bemött av sjuksköterska under inläggning på akutsjukhus. Kvinnan visade finger åt patienten.

Åtgärd: I inhämtat svar från vården framkommer att deras målsättning är att alla patienter som ska känna sig väl bemötta och omhändertagna. Detta har man inte lyckats med i detta fall vilket beklagas. Händelsen är återkopplat till all personal. Patienten kommer även att bli uppringd av verksamhetschef. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1707-04618-74
Nekad ambulans, blev liggandes i svåra smärtor

En kvinna ramlade i sitt hem och skadade sig illa. Hon hade svårt att röra sig och hade fruktansvärd smärta. Kvinnan kontaktade SOS Alarm och bad om en ambulans men fick höra att det inte var tillräckligt allvarligt och att hon kunde ringa en anhörig och be om hjälp med transport. Hon hade ingen som kunde hjälpa henne och hon blev liggande i flera timmar på golvet. Kvinnan ringde ånyo till SOS Alarm och denna gång skickade de en ambulans och hon kom under vård.

Åtgärd: Yttrande inkom från biträdande verksamhetschef som redogjorde för deras uppdrag och prioriteringar. Det framgick att deras bedömning var att de kunde ha varit mer lyhörda i det aktuella ärendet, då patienten var ensam i hemmet och inte kunde få hjälp av anhöriga. Vidare stod det att transportambulans skulle kunnat tilldelas och att de beklagade den väntetid som uppstod. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1708-04947-74
Fördröjd diagnos och behandling

En kvinna blev hemskickad från en lättakutmottagning med svaret att det inte var något fel på hennes armbåge som hon hade sökt vård för. Hon fick rådet att röra mycket på armen trots smärtan. Det visade sig sedan att hon hade en fraktur och behandlingen med gips blev därför försenad. Förklaringen till att det missades ska ha varit att rutinen vid röntgenavdelningen hade frångåtts. Det ska vara två läkare som ska granska röntgenbilderna och i hennes fall hade det först bara varit en läkare.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen vid lättakutsmottagningen. Det framgick att röntgenavdelning inte ingår i deras organisation, utan att det är en konsulttjänst. Vid den första bedömningen såg läkaren vid röntgenavdelningen inte någon färsk skelettskada men eftergranskningen visade att det förelåg en fraktur och ny kontakt togs med patienten. Verksamhetschefens bedömning var att handläggningen utifrån röntgenutlåtandet var korrekt men beklagade patientens olägenhet då den diagnostiska processen krävde fler än ett besök för att slutbehandla armbågsskadan. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte hörts av. Ärendet avslutas.

V1708-04969-50
Bristande tillgänglighet

En man upplever bristande tillgänglighet till sin vårdcentral. Han har försökt skicka meddelanden samt förnya recept via 1177 utan att få gehör. Han försökte boka akut besökstid och ringde 8.00 på morgonen. Han blev sedan uppringd en timme senare och då var akuttiderna för dagen slut. Mannen påpekar att om akutsjukvården ska avlastas så måste primärvården fungera.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer en djup beklagan över det anmälaren tar upp. Händelsen beskrivs som "olyckliga omständigheter". Mannens läkare nåddes av meddelandet via 1177 sin första dag efter sommarsemestern. En stor mängd post och medicinskt angelägna ärenden väntade. Dessutom var belastningen ovanligt hög både per telefon och vad beträffar akuta besök. Patienten hänvisades samma dag till närakut när akuttiderna inte räckte till. Händelseförloppet har diskuterats för att förbättra rutinerna vid hög belastning. Då anmälaren efter att ha tagit del av

yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1708-04990-74
Ej ordentligt utredd - diagnos missades

En kvinna skadade sig i samband med att hon blev påkörd av en cykel och ramlade. Hon besökte en läkare på vårdcentralen och undersöktes ej noggrant. Läkaren skickade inte heller en remiss för röntgen och upplevdes ointresserad av kvinnans besvär. Det visade sig senare efter att en annan läkare hade remitterat henne till röntgen att hennes höftled var bruten. Kvinnan fick därefter opereras akut.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och medicinskt ansvarig läkare som beskrev händelseförloppet. Av yttrandet framgick att den kliniska undersökningen av båda höfterna hade varit normal. Deras bedömning var att patienten hade haft en obehandlad spricka i lårbenshalsen och att denna spricka blivit allt större på grund av att hon belastat höften, varefter lårbenshalsen gått av helt. Vidare stod det att det är mycket ovanligt att en person kan gå med en spricka i höften under så lång tid, vilket indikerar på att hon har hög smärttröskel. Patienten väntade också med att gå på röntgenundersökningen en vecka efter det att remissen hade skrivits. Sammanfattningsvis stod det att händelseförloppet visar på en lång fördröjning av korrekt diagnos men att de inte kan finna att någon vårdpersonal har agerat felaktigt. Avslutningsvis skrev de att de anser att händelseförloppet bör värderas av Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte önskat framföra några synpunkter. Ärendet avslutas efter överenskommelse med anmälaren.

V1708-04992-74
Bristande undersökning

En kvinna inkom till en akutmottagning med svåra smärtor efter att hon hade ramlat och skadat sig. Ingen fullständig röntgenundersökning gjordes innan hon skrevs ut. När hon senare remitterats till röntgen genom vårdcentralen, visade det sig att höftleden var bruten. Hon opererades akut därefter.

Åtgärd: Yttrande inkom från tillförordnad verksamhetschef som har gått igenom ärendet. Av yttrandet framgick att patienten hade slagit i huvudet när hon ramlat omkull och att hon hade uppgett att hon inte hade skadat sig någon annanstans eller upplevt symtom från andra delar av kroppen. Även dagen efter traumat framkom ingen smärta från höften. Vidare stod det att patienten hade ramlat vid flera tillfällen efter besöket på akutmottagningen och att frakturen i höften inte sannolikt förelåg vid aktuella undersökningstillfällen. Det stod även att vid fallolyckor, framförallt hos äldre, undersöks alltid hela kroppen för att avgöra vilka delar som behöver röntgas. Då patienten inte uppgav någon smärta eller symtom annat än från huvudet valde läkaren att avstå röntgen av höfter. Slutligen skrev tillförordnad verksamhetschef att denne anser att handläggningen är förenlig med vetenskap och beprövad erfarenhet. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte önskat att framföra några synpunkter. Ärendet avslutas efter överenskommelse med anmälaren.

V1708-05052-72
Lider av biverkningar efter cancerbehandling

En man hade cancer och genomgick behandling. Alldeles innan han skulle friskförklaras fick han tillbaka cancersjukdomen. Han fick behandling även denna gång, men drabbades av biverkningar av olika slag. Nu känner han att vården inte tagit hand om dessa biverkningar på ett optimalt sätt och vill veta hur han kan bli hjälpt.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från patientområdeschefen som förklarade att man velat ge behandling med ett visst läkemedel som man bedömt skulle kunna minska risken för biverkningar och komplikationer. Denne beklagade också att mannen upplevt att verksamheten tappat intresse för mannens sjukdom, vilket inte varit fallet. Däremot har kallelse för återbesök till verksamheten blivit fördröjt. Mannen bokades in för ett nytt besök omgående. Mannen tog del av yttrandet men ansåg att verksamheten brustit i ansvar och att det tagit för lång tid innan han fått ett återbesök. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1708-05080-50
Bristande bemötande med förutfattad mening

Ett samkönat par besökte tillsammans med sitt barn en barnläkare. Läkaren mötte dem med fördomar. Läkaren hade ingen förståelse för att det inte fanns någon mamma till barnet.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd läkare framkommer att han, för att göra en professionell bedömning av frågeställningen till besöket, måste ha en ordentlig anamnes med ärftliga faktorer från biologisk far och mor mm. Båda de biologiska föräldrarnas könshormoner har påverkan som kan har betydelse för bedömningen. Det är tråkigt att föräldrarna kände sig ifrågasatta. Verksamhetschefen skriver att det är mycket olyckligt att paret känt sig kränkta och hon ber om ursäkt för detta. Hon betonar dock att läkaren måste ha en tydlig anamnes. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1708-05108-74
Felbehandling av epilepsi

En anmälare som hade drabbats av ett epilepsianfall inkom till ett akutsjukhus och blev inlagd på en medicinklinik. Han anser att personalen inte hade uppdaterat sig om hans situation genom att läsa hans journal. Mannen fick därför besök av en person som han inte önskade ha kontakt med. Detta förvärrade hans tillstånd och en konsult inom psykiatrin tillkallades som bedömde att mannen var i behov av psykiatrisk tvångsvård. Anmälaren anser att han har blivit felbehandlad och att hans epilepsi glömdes bort.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientsäkerhetsläkare samt från verksamhetschef vid den aktuella kliniken. De beklagade det patienten tog upp i sin skrivelse. Det framgick att en undersökning hade gjorts som uteslöt ett långdraget krampanfall. Vidare stod det att patienten erhöll sina epilepsimediciner som vanligt och att denna diagnos inte på något sätt var bortglömd. Dock uppmärksammades paranoida idéer och de ansåg det nödvändigt att kontakta en psykiatriker för bedömning. Patienten hade rent medicinskt handlagts korrekt och de kunde inte uttala sig om varför han uppvisade dessa symtom som ledde till tvångsvård. Avslutningsvis framgick det att deras utlåtande skulle ges till patientens behandlande neurolog. De föreslog också att patienten skulle tala med psykiatrin för att få mer klarhet i ärendet. Anmälaren har efter han tagit del av yttrandet framfört att han fortfarande tycker det är

konstigt att han har behandlats på detta sätt för sin epilepsi och att det är tydligt att personalen inte har läst hans journal under vårdtiden. Ärendet avslutas.

V1708-05111-74
Psykiatrisk tvångsvård och oönskade besök

En man har upplevt att han blev tvångsvårdad på helt fel grunder. Han inkom till ett akutsjukhus då han hade drabbats av ett epileptiskt anfall och fick sedan besök av en person som han inte önskade ha kontakt med, då personal inte hade uppdaterat sig om hans situation genom att läsa hans journal. Mannen menar att han var i chock då denna oönskade person fick möjlighet att besöka honom återkommande gånger under vårdtiden. Han anser att han har blivit felbehandlad och det har varit mycket traumatiskt för honom.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från överläkare vid de psykiatriska vårdavdelningarna. Det framgick att patienten hade genomgått undersökningar som talade emot bilden av ett pågående epileptiskt anfall. Vidare stod det att man i efterslängen av ett avslutat epileptiskt anfall kan få övergående psykotiska symtom. Tillsammans med patientens symtombild som förelåg av markant misstänksamhet, rädsla och oförmåga att medverka till vården, bedömdes det nödvändigt med tvångsvård. Läkarna inom den somatiska vården ansåg att det saknades behov av somatisk vård och godkände flytt av patienten till psykiatrisk vårdavdelning. Patienten har haft en del av sina journaler spärrade, vilket har försvårat informationshämtning. Det har dock framgått i journalanteckningar från den aktuella vårdtiden att patienten var glad över besöket av personen han inte ville träffa. Anmälaren har efter han tagit del av yttrandet framfört att han fortfarande tycker det är konstigt att han har behandlats på detta sätt för sin epilepsi och att det är tydligt att personalen inte har läst hans journal. Ärendet avslutas.

V1708-05120-50
Avgift ej registrerad

En kvinna besökte vården och betalade för besöket. Betalningen registrerades dock aldrig. Kvinnan skulle egentligen ha kommit upp i frikort vid besöket. I och med att beloppet inte registrerades fick hon betala ytterligare en gång vid sitt nästa besök på vårdcentralen. Kvinnan har efterfrågat kvitto på betalningen, vilket hon nekats till på ett otrevligt sätt. Kvinnan önskar återbetalning eller kvitto så att hon kan uppvisa utlägget för vårdcentralen. Hon vill även ha en förklaring till det inträffade.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att kvinnan endast hade 50 kronor kvar till frikort och denna summa betalade hon vid sitt besök. Av någon anledning hade de 50 kronorna inte registrerats på högkostnadsskyddet. Då kvinnan vid besöket inte fick med sig ett kvitto, ordnades detta på återbesöket. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1708-05141-50
Får inte intyg

En man är besviken över att husläkaren och mannens specialistläkare inte kan komma överens vem som ska skriva intyg för handikappersättning, sjukersättning och hjälpmedel. På detta sätt blir mannen utan ersättning.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från vårdcentralen framkommer att de tycker att det är mycket tråkigt och beklagligt att anmälaren upplever att han inte fått den hjälp han förväntat sig. Enligt journal och berörd läkare har mannen fått flertalet läkarutlåtanden för bostad och personlig assistent samt intyg för färdtjänst. I frågan gällande sjukersättning har vårdcentralen hänvisat till ortopedläkare, då vårdcentralen inte kan avgöra om mannen har en bestående skada eller ej och på grund av den vara arbetsoförmögen på heltid. Mannen har blivit erbjuden amputation av sitt ben i syfte att få smärtlindring och bli av med infektion. Patienten har dock sagt nej till detta. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1708-05227-79
Synpunkter om bemötande

En man besökte vårdcentralen och han upplevde att han blev otrevligt bemött. Han menar på att informationen till honom har varit bristfälligt efter hans stroke och medicinering.

Åtgärd: Yttrande har hämtats genom chefsläkaren och från vårdcentralen. Klagomålet riktar sig på kommunikation och information till patienten som är anmälaren. I yttrandet beskrivs varför läkaren ändrade medicinering och hade inplanerad uppföljning som anmälaren hade avbokad på eget bevåg. Anmälaren har tagit del av yttrandet och lämnat en genmäle som handlar om byte av medicinering. Läkaren som ändrade medicinering svarar att med den första medicinen finns risker för beroende och den nya medicinen skulle testas en period och därför inplanerades uppföljningsbesök som anmälaren hade avbokad själv. Anmälaren har återkommit med svar till vårdgivaren som kommer att bifogas till slutskrivelsen. Han framför i sin skrivelse missnöje med medicin byte, information till patient och uppgifter i hans journal gällande detta . Förvaltningen bedömer att ytterligare skriftväxling inte tillför något i sak, varför ärendet avslutas. Vidare kontakt med information och eventuell uppföljning av lämplig medicinering hänvisas till aktuella vårdgivaren.

V1708-05248-50
Avsaknad av journalanteckningar, bristande åtgärd

En kvinna genomgick ett kirurgiskt ingrepp på handleden. Ingreppet fick göras om. Trots detta har kvinnan fortfarande värk, utväxten har kommit åter och hon har ett fult ärr som begränsar hennes rörlighet. Då hon hade svårt att arbeta på grund av detta sökte hon sig på nytt till kliniken. Det visade sig då att den första läkaren slutat sin anställning och att det inte fanns några journalanteckningar från hennes besök. Den nya läkaren bedömde att diagnos och behandlingsmetod var felaktig.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetschef och medicinsk rådgivare framkommer att det finns journalhandlingar med full dokumentation av samtliga besök samt operationsberättelse från vårdtillfällen gällande den åkomma patienten sökte och opererades för. De bifogar även en kopia av ett brev till kvinnan från den nya läkaren. Där framkommer att undersökningarna visade att hon fått tillbaka samma åkomma och att hon är uppsatt på väntelista för ny operation. Det framkommer även att de aldrig kan garantera att åkomman inte kommer tillbaka. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1709-05321-74

Upplevelse av ett olovligt och onödigt ingrepp

En anmälare som var i en försvarslös situation, vid en operation under narkos, har upplevt att hen har blivit utsatt för ett kränkande och onödigt ingrepp som har resulterat i kraftig försämring.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med kompletterande uppgifter eller gett samtycke till att inhämta yttrande från vården, avslutas ärendet.

V1709-05373-50
Bristande bemötande

En kvinna uppsökte närakut men möttes av en läkare som hon inte fick ögonkontakt med eller presenterade sig med namn. Läkaren ifrågasatte kvinnans besvär och sa nedvärderande saker om hennes yrkesval.

Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagas att kvinnan, på många olika sätt, upplevde ett dåligt bemötande. Aktuell läkare har vidtalats och fått ta emot kritiken. Det är helt oacceptabelt att någon ska behöva känna på det viset. Verksamhetschefen har även tagit upp händelsen i hela personalgruppen. Närakutens uppdrag redogörs för och även för själva undersökningen och bedömningen i det aktuella fallet. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1709-05511-57
Missnöjd med behandling

En man upplevde att hans behandling hos en fysioterapeut inte gav något resultat. Trots lång behandlingstid med övningar har mannen inte blivit bättre.

Åtgärd: I yttrandet från anmälarens fysioterapeut beklagades anmälarens upplevelse av utebliven förbättring. Mannen rekommenderades förnyat läkarbesök för att säkerställa korrekt diagnos. Anmälaren är inte nöjd med svaret då han menar att han behövt bättre stöd. Denna synpunkt bifogas avslutsskrivelsen.

V1709-05522-49
Fel diagnos och kränkande bemötande

Specialistläkaren ställde fel diagnos och var kränkande i sitt bemötande. Anmälaren hade skadat armbågarna i fallolycka, undersökning med röntgen hade påvisat misstänkt fraktur. Specialistläkaren uppgav enligt anmälaren att felet satt i anmälarens huvud och att anmälaren var i behov av psykologkontakt.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för ställningstaganden och medicinsk bedömning. Av yttrandet framgick att läkaren avsett att möta anmälarens oro. I yttrandet beklagades anmälarens upplevelse av bemötandet. Anmälaren tog del av svaret. Hon var inte nöjd med svaret och avser att vända sig till annan myndighet. Ärendet avslutas.

V1709-05537-79
Fraktur missades i fotled

En kvinna gick till sin vårdcentral med smärta i fotled vid tre tillfällen. Sista gången gjordes en röntgen då anmälaren hade smärta och bad om detta. En fraktur hittades och anmälaren åkte till sjukhus och opererades. Hon hade smärta och besvär en lång tid innan frakturen diagnostiserades.

Åtgärd: Anmälaren ville avvakta med begäran om yttrande. Klagomålet riktar sig på vård och behandling samt undersökning. Anmälaren har inte hört av sig för ytterligare synpunkter eller önskan om att yttrande ska inhämtas. Ärendet avslutas.

V1709-05553-49
Synpunkter på resultat av operation, information

Anmälaren har synpunkter på resultat av operation och den information som gavs inför operationen.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd chef redogjordes för samtalen som fördes innan det att operationen genomfördes, de medicinska bedömningarna, de medicinska insatserna och vårdförloppet. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1709-05560-72
Inte tillräckligt utredd

En kvinna anser att läkaren på vårdcentralen inte har utrett hennes njurbesvär tillräckligt. Kvinnan har vid en vistelse i ett annat europeiskt land genomgått undersökning och fått en diagnos, men i Sverige har man utrett kvinnan i flera år utan att hon fått en komplett diagnos.

Åtgärd: I yttranden från verksamhetschefen beskrev han de symtom kvinnan uppvisade och de undersökningar som gjorts. Vid genomläsning av journal, laboratoriesvar, remisser och röntgensvar som utförts kunde verksamhetschefen inte konstatera att någon medicinsk felbedömning gjorts. Däremot beklagade han att kvinnan känt sig ignorerad och dåligt utredd på vårdcentralen men att de besvär som kvinnan hänvisar till tillkommit senare. Kvinnan fick ta del av yttrandet och var mycket besviken och missnöjd över svaret. Hon upplever att läkaren insinuerade att kvinnan simulerade sin sjukdom. Kvinnan har nu bytt vårdcentral där hon fått en annan diagnos. Ärendet avslutas på förvaltningen men kvinnan erhöll också information om Inspektionen för vård och omsorg samt Löf (patientförsäkringen).

V1709-05609-50
Får inte intyg

En man är besviken över att husläkaren och mannens specialistläkare inte kan komma överens vem som ska skriva intyg för handikappersättning, sjukersättning och hjälpmedel. På detta sätt blir mannen utan ersättning.

Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagas det att anmälaren inte upplever sig ha fått den hjälp han förväntat sig. I yttrandet rekommenderas mannen multidisciplinära åtgärder i primärvården, där sjukhuset kan delta med sina ortopediska kunskaper. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1709-05648-49
Fakturerad för tid som inte är överenskommen

Anmälaren har blivit fakturerad för tid som inte är överenskommen. Plötsligt får anmälaren en faktura. När han kontaktar vårdgivaren uppger vårdgivaren att de har skickat en kallelse till ett besök vid mottagningen. Denna kallelse har inte nått anmälaren. Ändå skickade vårdgivare faktura. Anmälaren blev remitterad till specialistmottagningen under sommaren. Efter sommaren, nära sex veckor efter remitteringen, ska kallelsen ha skickats ut med besökstid en vecka därefter.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att ersättningskravet makulerades. Ärendet avslutas.

V1709-05654-57
Felaktig diagnos vid neurologiska besvär

En kvinna hade kontakt med neurolog på akutsjukhuset, det visade sig vara svårt att ställa korrekt diagnos och hon är missnöjd med det. Den preliminära diagnosen orsakade stora besvär.

Åtgärd: I yttrandet från överläkare på neurologiska kliniken medgavs att det initialt var stora svårigheter att få korrekt diagnos, detta med anledning av de oklara symtomen. Vid ett flertal tillfällen fanns misstanke om epilepsi vilket föranledde indragning av körkortet, att detta ställde till besvär för anmälaren beklagas, men riktlinjer följdes. Anmälaren är mycket ledsen och besviken över det som hänt henne och hon avser att söka ekonomisk ersättning hos patientförsäkringen. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1709-05688-49
Brister i undersökning och fördröjning av diagnos

Anmälaren påtalade brister i undersökning, journalföring och fördröjning av diagnos. Senare visade det sig att det handlade om cancersjukdom.

Åtgärd: I inhämtat yttrande redogjordes för vårdgivarens medicinska bedömning och handläggning. Av inhämtat yttrande framgick att vårdgivaren avsåg att utveckla bemötandet, kommunikationen och informationsgivningen när det gäller personer med neuropsykiatriska diagnoser. Av yttrandet framgick även att omhändertagandet av människor med funktionshinder kommer att utvecklas och följas upp. Anmälaren tog del av svaret och framförde sin uppfattning att det uppstod fördröjningar i fastställandet av diagnos och därmed även förseningar i behandlingen, han framförde även att journalföringen varit bristfällig. Ärendet avslutas.

V1709-05693-70
Resultat efter sydd förlossningsskada

En kvinna som vid förlossningen fick en bristning och blev sydd har senare fått problem. Hon har sökt flertal gånger innan besvären konstaterades och har ännu inte fått dem åtgärdade. Hon var i övrigt nöjd med sin förlossning.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och sektionschef som beskriver att förlossningen är korrekt handlagd och även de stygn som specialistläkare åtgärdat bristningen med. Redogörelse av de råd som gavs vid uppföljning på gynekologiskmottagning ett antal månader efter beskrivs i yttrandet. Anmälaren har efter att hon blivit delgiven yttrandet inte hörts av inom utsatt tid och ärendet avslutas därmed.

V1709-05697-74
Ej undersökt samt felaktiga uppgifter i journalen

En kvinna går på regelbundna kontroller på vårdcentralen efter en hjärtinfarkt. Hon ställer sig frågande till att läkaren inte gjorde några kontroller på henne som att ta blodtrycket, lyssna på hjärta och lungor. Kvinnan upplevde att bemötandet var bristfälligt och att läkaren inte var påläst om hennes fall. Besöket var kort och när kvinnan sedan läste i sin journal stod det att hjärta, lungor och blodtryck var bra trots att ingen undersökning hade gjorts.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beklagade att patienten kände en nonchalans i bemötandet från vederbörande läkare. Av yttrandet framgick att uppgifter angående patientens hjärta och lungor förs in av läkaren efter varje besök och att verksamhetschefen förstår att patienten ifrågasätter det hela med tanke på sin historik tillbaka i tiden. Verksamhetschefen skrev också att denne ansåg att bedömningen i det stora hela av patienten verkade rimlig utifrån det de skulle reda ut vid det aktuella besöket. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1709-05768-70
Brister i diagnos och remittering

En anmälare upplevde brister i diagnos och remittering efter undersökning av läkare på mottagning.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på barnmorskemottagningen som beklagar att det tog tid att upptäcka och åtgärda anmälarens besvär. Hon beskriver att läkning kan ta tid men att de brukar vid besvär erbjuda nytt besök för förnyad kontroll vilket inte, enligt journalen, gjordes. Riktlinjerna att alla kvinnor bör erbjudas två besök till barnmorska efter förlossning har förtydligats under 2017 för att i tidigare skede kunna fånga upp olika typer av besvär som kan uppträda efter en förlossning. Anmälaren har delgivits yttrande men inte hörts av inom utsatt tid och ärendet avslutas därmed.

V1709-05826-57
Bristande patientinformation

En kvinna har sänt efter journaler från akutsjukhuset och upptäckt att det står att hon har multiresistenta bakterier. Detta oroar henne eftersom hon själv inte fått någon information om det.

Åtgärd: I yttrande från överläkare på kliniken gavs information om att omfattande utredningar gjorts för att identifiera en möjlig infektion vilket hade varit en förklaring till diffusa symtom. Men den infektion som kvinnan är bekymrad över har aldrig diagnostiserats, läkaren beklagade att ett missförstånd uppstått. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1709-05862-72
Inställd planerad operation av barn

En mamma är missnöjd över att sonens planerade operation ställts in. Sonen hade fått fasta i 15 timmar för att sedan få åka hem igen eftersom det kom in mer akuta fall. Mamman är kritisk till att man utsatte sonen för den fysiska och psykiska påfrestning som den långa fastan innebar för honom.

Åtgärd: I yttrande från patientområdeschefen ansåg denne att det inte var acceptabelt att pojken fick vänta ett år på operationen och sedan med kort varsel ställdes operationen in på grund av att ett allvarligt akutfall som prioriterades högre. Dock menade patientområdeschefen att pojken inte fått några bestående skador av den fördröjda operationen. Pojken opererades sedan efter 10 dagar. Patientområdeschefen bad om ursäkt för de besvär den fördröjda och sedan strukna operationen åsamkat pojken och hans familj. Mamman fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1709-05865-79
Känner sig kränkt pga. brist på blöjor

En kvinna känner sig kränkt pga. hon inte beviljas tillräckligt många blöjor per dag. Hon känner inte när hon är kissnödig och får byta blöjorna helt själv.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från vårdcentralen. Klagomålet riktar sig på delproblem med omvårdnad och speciellt på personligt omvårdnad. I yttrandet beskrivs hur förskrivningen av hjälpmedel / blöjor gick till och anmälaren kommer att få en ny genomgång samt hennes blöjbehov kommer att värderas. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter. Målsättningen är riktlinjer ska följas med blöjanvändandet och att anmälaren ska kunna känna sig nöjd och trygg i framtiden. Ärendet avslutas.

V1709-05882-72
Uppgivna undersökningar i journal är felaktiga

En förälder har reagerat på att en läkare vid en specialistmottagning, i journalen, uppgivit att dotter gjort undersökningar som inte utförts.

Åtgärd: I yttrandet menade specialistläkaren att mänskliga faktorn varit framme så att vid val av undersökningskod valdes fel åtgärdsnummer av misstag. Specialistläkaren har nu självklart rättat i journalanteckningarna så att rätt kod står nedtecknad. Föräldern har fått ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid så ärendet avslutas på förvaltningen.

V1709-05902-70
Sökt med smärta, besvär men hemskickad utan vård

En kvinna sökte akutmottagning på sjukhus med magsmärtor men blev efter undersökning hemskickad med att allt var normalt. Senare vid utlandsresa fick anmälaren sjukhusvård och fick behandling för infektion.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientsäkerhetsläkare och verksamhetschef på sjukhusets kvinnoklinik. De beskriver anmälarens tidigare besök på kliniken och de

åtgärder som då gjordes. De beskriver också att anmälarens beskrivning av sitt besök på gynekologisk akutmottagning med buksmärtor inte finns dokumenterat i journalen men att en kontakt med sjuksköterska eller barnmorska alltid journalförs. Att de smärtor som anmälaren uppger sig ha sökt för vid det tillfället skulle vara samma besvär som drabbade henne på semestern flera månader efter är inte sannolikt enligt de två läkarna som beklagar de olägenheter som sjukhusvistelsen medfört för anmälaren. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet på förvaltningen.

V1709-05906-70
Sammanblandning av prover, felaktigt svar

En kvinna som sökte akutmottagning där prover sammanblandats och anmälaren fått felaktigt svar. Åtgärder påbörjades men avbröts då felaktigheten konstaterades. Anmälaren fick en traumatisk upplevelse och vill anmäla.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientsäkerhetsläkare och verksamhetschef på sjukhusets kvinnoklinik. De beklagar det inträffade och patientsäkerhetscontroller har haft telefonkontakt med anmälaren i samband med att händelsen kom till klinikens kännedom. Internutredning är bifogad yttrande och där framgår inte exakt vad som är orsak till händelsen. Anmälaren har råkat ut för en negativ händelse men ser inte att det medfört vård-skada trots initialt fel diagnos. I utredningen framkom att det finns tidigare ärenden rapporterade på att denna typ av provtagning slagit fel så därför ser de att det är viktigt att undersöka vidare och rapportera det till leverantör. Rutinen för hantering av urinprov är genomgången och aktualiserad och personalen har informerats om vikten av att alltid vara tydlig i kommunikation sinsemellan och till patienter. Anmälaren har efter att hon delgivits yttrande inte hörts av inom utsatt tid och ärendet avslutas därmed.

V1709-05949-72
Brister i utredning av skallskada

En kvinna föll hårt och slog huvudet mot en trottoarkant. Hon försökte få en ambulanstransport till sjukhuset men man ville inte skicka någon ambulans eftersom kvinnan verkade så talför och vaken. Kvinnan fick då ta en taxi till sjukhuset i vilken hon svimmade flera gånger under färden. Väl framme på akutmottagningen fick hon vänta många timmar och somnade till slut. När hon sedan vaknade upp hade läkaren redan varit där utan att väcka henne, så ingen undersökning genomfördes. Hon valde då att åka hem själv. Efter några dagar sökte hon läkare igen och det konstaterades att hon hade en hjärnskakning. Kvinnan undrar hur man kunde låta en skallskadad få sova och varför man inte väckte henne för undersökning.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef och ansvarig läkare vilka informerade om de undersökningar som genomförts och den information kvinnan erhållit både skriftligt och muntligt vilket också inbegrep hjärnskakning och de symtom detta kan medföra. Eftersom samtliga undersökningsparametrar utfallit normala fanns ingen ytterligare indikation att kvarhålla kvinnan för observation. När sedan kvinnan skulle få träffa läkaren igen hade hon hunnit avvika självmant. Kvinnan fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1709-06019-70
Bemötande vid samtal om kejsarsnitt

En kvinna upplevde dåligt bemötande av läkare i samband med samtal om kejsarsnitt.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på kliniken som djupt beklagar anmälarens upplevelse vid besöket. Hon beskriver att de lägger stor vikt vid bemötandet av patienter och att det är oacceptabelt att en patient känner på detta vis. Hon inbjuder till personlig återkoppling om anmälaren så önskar. Behandlande läkare beklagar hur mötet med anmälaren uppfattades av anmälaren och att det var inte hennes avsikt. Hon har tagit till sig anmälarens synpunkter och kommer att tänkta på dem vid varje framtida möte med en patient.
Anmälaren har efter att hon delgivits yttrandet inte hörts av inom utsatt tid och ärendet avslutas därmed.

V1709-06030-49
Saknar hjälpmedel

Anmälaren saknar hjälpmedel. Enligt anmälarens uppgift skulle de ha levererats för tre månader sedan från en vårdcentral. Han får ingen hjälp av vårdcentralen att reda ut detta.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att rutinerna inte har efterföljts på grund av stor personalomsättning. Anmälaren tog del av yttrandet och var nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1710-06010-79
Försenad information vid cancerdiagnos

En kvinna hade sökt vårdcentralen för att hon hade varit sjuk under 3 månader och blev remitterad vidare till ett akutsjukhus. Hon fick inte rätt information om vad som var fel på hennes lungor vilket visade sig att vara mycket allvarligt. Hon fick veta senare efter röntgen att hon hade lungcancer. Det hade redan funnits uppgifter om tumör i lungan i hennes remiss. Hon ansåg att hon borde ha informerats på en gång.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhuset. Klagomålet riktar sig på vård och behandling samt information om diagnos. I yttrandet beskrivs att det var ovanligt att en så ung kvinna kunde drabbas av lungcancer. Målsättningen var att hon skulle få adekvat undersökning så fort som möjligt när förändring i lungan upptäcktes. Läkare skriver och informerar om förändring före datortomografiundersökning när man är osäker före undersökningen vilken typ av förändring har hittats. Vårdgivaren beklagar anmälarens upplevelse men det är en svårighet att inte ge felaktigt besked, men ändå inte undanhålla information. Det var oklart vad denna tumör var när hon remitterades vidare till datortomografiundersökning. Anmälaren har tagit del av yttrandet och framförde att hon tyckte att det var lång väntan att få svar på yttrandet men att hon är nöjd att fått det utförliga yttrandet från vårdgivaren. Hon hade inget ytterligare att framföra till slutskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1710-06011-70
Hårdhänt undersökning utan förklaring

En kvinna som efter förlossningen blivit stramt sydd i en bristning hade problem och sökte specialistmottagning. Hon upplevde hårdhänt undersökning och inte fick förklaring till vad som hände.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och specialistläkare på specialistkliniken. Verksamhetschefen beklagar anmälarens upplevelse i samband med besöket och att informationen brustit inför undersökning och ingrepp. Avvikelser gällande bemötande och agerande återkopplas direkt av verksamhetschef till berörd läkare samt lyfts på arbetsplatsträffar för att undvika liknande händelser. Behandlande specialistläkare beskriver besöket och att hon försökte göra sitt bästa och ge information. Hon beklagar att besöket upplevdes som obehaglig och smärtsam. Anmälaren har delgivits yttrandet men inte hörts av inom utsatt tid och ärendet avslutas därmed.

V1710-06047-50
Bristande behandling och information

En man skadade sitt finger i ett fall. Fingret svullnade upp och missfärgades varför han uppsökte en närakut där han genomgick en röntgenundersökning. Inga skador konstaterades och han informerades om att allt skulle se bra ut efter fyra veckor. Vid ett besök på vårdcentralen fick han veta att vid en efterkontroll av röntgenbilderna hade man uppmärksammat små lösa benfragment. Detta hade ingen informerat patienten om.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer från berörd läkare att röntgenbilderna visat på små fragment, men som man bedömde som ledskada uppkommen genom att leden tvingats utföra onormal rörelse (stukning). Av den anledningen fick mannen ett bandage att ha i tre veckor. Han uppmanades att höra av sig om utebliven effekt efter dessa veckor. Medicinskt ansvarig läkare samt verksamhetschefen skriver att de små fragmenten kopplat till stukningen som mannen ådragit sig, finns dokumenterat men tyvärr har den informationen inte nått fram till patienten. Även om skadan betraktas som en stukning, finns det inga garantier att en skada läker som planerat. I journalen står att patienten ska höra av sig vid besvär. Patienten har inte hörts av vilket är olyckligt. Anmälaren har därefter hört av sig och berättat att han går på rehabilitering med obetydligt resultat.

V1710-06097-79
Operationsresultat

En kvinna opererades två gånger inom ortopedisk specialistvård. Operationerna förbättrade inte hennes situation och nu efter operationen behöver hon bekosta specialsulor för att kunna gå. Dessa sulor är kostsamma för henne.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från specialistvårdskliniken. Klagomålet riktar sig på delproblem vård och behandling samt operationsresultat. I yttrandet beskrivs att vårdgivaren har undersökt patienten flertal gånger och försökt hitta förklarning till smärtorsaken. Vårdgivaren erbjuder anmälaren återbesök och uppföljning samt hänvisar att anmälaren ska låta landstingens ömsesidiga försäkringsbolag bedöma ärendet. Anmälaren ställer frågan i genmäle gällande att det fanns tomt utrymme mellan benen. Detta besvaras i yttrandet att det är syftet med operationen att skapa utrymme mellan benbitarna för att minska smärtan. Anmälaren har inte återkommit med ytterligare synpunkter. Ärendet avslutas

V1710-06181-50

Bristfällig tillgänglighet på telefon

En kvinna har inte kunnat nå sin vårdcentral per telefon, trots en mängd försök under flera dagar. Hon möttes av en röst som sa "var god ring senare". Det gick inte att lämna meddelande. Kvinnan fick till slut besöka vården för att få kontakt. Detta resulterade i ett akut omhändertagande. När kvinnan dagar senare återigen sökte kontakt möttes hon av samma röstmeddelande. Kvinnan e-postade vårdcentralen och bemöttes då bristfälligt. Senare har hon ringt vårdcentralen och mötts av telefonmeddelande att de öppnar kl. 8.00. Klockan har då varit 9.00.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att verksamhetschefen håller med anmälaren om att tillgängligheten till telefon varit mycket låg i början av hösten. Sedan två månader är tillgängligheten god. Då kvinnan anser att svaret är lättvindigt vill hon ha ett möte med verksamhetschefen för att diskutera de problem som uppstått på grund av den bristande tillgängligheten. Ärendet avslutas.

V1710-06226-50
Nekad teckenspråkstolk

En kvinna nekades teckenspråkstolk till ett föräldramöte på en förskola. Tolkförmedlingen hade ordnat med en tolk under en timmes tid. Föräldramötet pågick i två timmar. Det kändes inte hållbart för kvinnan att avbryta mötet efter halva tiden varför kvinnan tackade nej till erbjuden timme. Kvinnan är mycket besviken över att hon inte kunde närvara.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att samtliga upphandlade bolag tillfrågats om ledig tolk. Alla bolag svarade nej. En vädjan gick då ut till samtliga bolag igen. En tolk kunde då ställa upp i en timmes tid, vilket är gränsen för vad en ensam tolk klarar av. Tolkcentralen beklagar att kvinnan inte fick tolk till det viktiga mötet. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1710-06227-50
Nekad teckenspråkstolk

En kvinna nekades teckenspråkstolk till ett besök på den nya förskolan. Tolkförmedlingen hade kontaktat samtliga tolkbolag utan att lyckas skaffa fram en tolk.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att beställning av tolk inkom samma dag som mötet på förskolan. Samtliga upphandlade bolag tillfrågades, men tyvärr så fanns inga tillgängliga tolkar. I yttrandet beklagas det att tolk inte fanns till detta viktiga möte. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1710-06279-79
Klagomål på äldremottagning

En man fick hemskickat information från vårdcentralen om deras äldremottagning. När han vände sig dit upptäckte han att det inte alls fungerade som vårdcentralen hade beskrivit i informationen. Mannen upplevde stora brister i vad som utlovas och vad man faktiskt får hjälp med av äldremottagningen. Mannen känner sig lurad.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från vårdcentralens verksamhetschef. Klagomålet riktar sig på kommunikation och information till patienten/ anmälaren. I yttrandet beskrivs att vårdcentralen uppfyller krav på en så kallad äldre mottagning genom direkttelefon med rådgivning, tidsbokning, fast läkarkontakt samt mottagnings besök erbjuds samma dag eller dagen efter. Syftet är att skapa trygghet för äldre och närstående. Verksamhetschefen beklagar över att information i utskicket inte var tillräckligt tydligt och lättbegripligt. Anmälaren har tagit del av yttrandet och anser att reklam om äldremottagning var missvisande men tycker att det är fördel att kunna kontakta en sjuksköterska på direktlinje vid behov. Ärendet avslutas.

V1710-06346-50
Bristande intyg

En husläkare ordinerade inte tillräckligt med smärtlindring åt en man med stora smärtor efter en bilolycka. Samma läkare skrev undermåliga intyg. Detta resulterade i att mannen blev utan sjukersättning från Försäkringskassan under sex månader. Mannen överklagade och fick senare rätt. Av denna anledning kräver han ekonomisk kompensation från vårdcentralen.

Åtgärd: Verksamhetschef för berörd vårdcentral beklagar i ett yttrande det inträffade. Vårdcentralen har dock ingen möjlighet till ekonomisk kompensation för eventuella felaktigheter. De hänvisar till andra instanser. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1710-06410-57
Läkaren arg, hade annan patients journal framme

En kvinna hade besökstid hos en specialistläkare. Läkaren talade forcerat och var stressad under hela besöket och satt och bläddrade i en annan patients journal. Han försökte skynda på besöket genom att skrika ut frågor och uppmana kvinnan till att hon skulle skynda sig att svara.

Åtgärd: I yttrandet från patientansvarig läkare förnekas att någon annan journal funnits uppe på datorns skärm och han har en helt annan bild av besöket. Anmälaren är mycket besviken då hon misstänker att han blandad samman henne med en annan patient. Journal från annan vårdgivare som anmälaren lämnat in har ännu inte återlämnats vilket hon är väldigt besviken över. Ett genmäle har bifogats till avslutskrivelsen och ärendet avslutas därmed.

V1710-06412-50
Fick skrivtolkning trots avbokning

En döv kvinna som återkommande är i behov av skrivtolkning har bett om att inte få tolkar från ett visst bolag, då hon tidigare upplevt brister. Ändå har hon vid två tillfällen fått tolk från detta bolag vid besök i vården. Tolkcentralen hade valt att inte anlita ett annat bolag som utlovats.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen framkommer en beklagan att anmälaren känt sig felaktigt behandlad och kränkt. Det finns endast ett upphandlat bolag avseende skrivtolkning. Detta bolag som är upphandlat har

kapacitet att täcka behovet av tolkning. Kritiken att det endast finns ett bolag att vända sig till kommer att beaktas i den nya upphandlingen. När tolkbolaget inte har någon tolk att erbjuda, och tolkningen avser sjukvårdsbesök, ska tolk från andra landsting tillfrågas. Ärendet avslutas.

V1710-06418-72
Saknar återkoppling efter undersökning

En kvinna har av läkare på vårdcentralen blivit remitterad till en magnetkameraundersökning. Nu har det gått en tid efter undersökningen och fortfarande har kvinnan inte fått någon återkoppling av resultatet från vårdcentralen.

Åtgärd: Yttranden inkom från ortopedläkaren och enhetschefen vilka beklagade det inträffade. En administrativ bokning fanns i ortopedläkarens tidskalender men måste ha missats. Trots att kvinnan sedan ringde och påminde vårdcentralen om att hon önskade återkoppling missades detta ytterligare en gång. Enhetschefen kommer nu att gå igenom rutiner och kommunikationen mellan olika personer så att liknande händelse inte kommer att upprepas. Kvinnan tog del av yttrandena och har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1710-06451-79
Fråga om infektion på ett annat sjukhus

En man höftopererades på ett annat sjukhus med god effekt. Mannen sökte vård senare på akutmottagning på ett akutsjukhus för infektion som han fick efter operation. Mannen anger i sin anmälan frågor till akutmottagningen trots att han inte opererades där.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhusets verksamhetschef som redovisar i yttrandet vilka åtgärder gjordes på akutsjukhuset för att hämma den djupa infektionen i operationsärr. Anmälaren har fått kopia av anmälan sänd till sig och har inte framfört ytterligare synpunkter gällande hans ärende. Ärendet avslutas.

V1710-06459-72
Brister i vård, behandling och kommunikation

En flicka hade en medfödd sjukdom som krävde operationer under uppväxten. Modern är mycket kritisk till behandlingen, eftervården och kommunikationen med ansvariga läkaren efter den senaste operationen. Efter operationen beskrev läkaren att problemet var ett annat än det medfödda och skulle åtgärdas med långvarig, smärtsam behandling. Flickan fick ingen direkt smärtlindring under behandlingen och familjen sökte upprepade gånger läkare som kunde förskriva läkemedel mot smärtan. Modern anser också att man tidigare borde ha upptäckt det problemet som upptäcktes i samband med senaste operationen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg (IVO) samt Löf (patientförsäkringen). Modern begärde att skjuta upp anmälan tills hon fått besked från IVO samt Löf och skulle sedan återkomma till förvaltningen om hon önskade gå vidare med ärendet. Då hon inte hörts av inom angiven tid, avslutas ärendet på förvaltningen.

V1710-06501-70

Brister i bemötande och information

En gravid kvinna gjorde ultraljudsundersökning av fostret vid båda sina graviditeter. Hon upplevde brister i information och bemötande.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientflödeschef Centrum för foster-medicin som beklagar anmälarens upplevelse av bemötande och information. Han redogör för rutin ultraljudsundersökning och att kön inte med 100% säkerhet kan fastställas hos fostret och att det heller inte är syftet med undersökningen. Frågan kommer att tas upp på arbetsplatsträffar och att fortsättningsvis eventuell information om fostrets könstillhörighet ska anges då detta efterfrågas och då tillsammans med information om att de aldrig kan vara helt säkra. En beskrivning görs av anmälarens fosterdiagnostiska undersökning och hantering av undersökningsfyndet. En bedömning gjordes av en foster-medicin specialist. Kliniken kommer att föra samtal med berörd personal. Fortsatt kontinuerlig utbildning och utvärdering kring och av informationen vid fosterdiagnostik och träning av etiskt tänkande och bemötande. Kontakt med genetisk vägledare kommer fortsatt att erbjudas i den utsträckningen verksamheten tillåter och vid avvikande fynd kommer det att erbjudas en så snabb tid som möjligt till fostermedicinsk specialist. Rutinmässigt kommer alla graviditetsavbrytande fortsättningsvis att kallas på fysiska återbesök. Anmälaren erbjudes ett möte med patientflödeschefen och de kan även medverka till kontakt med primärvården för bearbetning av händelsen. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inget mer att tillföra. Ärendet kan därmed avslutas.

V1710-06532-70
Resultat efter framfallsoperation

En äldre kvinna gjorde en framfallsoperation men resultatet blev inte bättre än innan operationen. Hon har inte fått någon förklaring av opererande läkare.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientsäkerhetsläkare och verksamhetschef på kvinnokliniken som beklagar att anmälaren är missnöjd med resultatet av operationen men att komplikationen är känd efter framfallsoperation. Besvären kan förbättras efter en tid men vid kvarstående besvär går det att överväga operation för att åtgärda besvären. Behandlande läkare beskriver anmälarens besvär och operation samt återbesök. Läkaren beskriver också att information givits till anmälaren om risk för komplikation och att den är given vid läkarbesök innan operation, vid förberedande samtal och på operationsdagen. Den konsulterade specialistläkaren har gjort samma bedömning som behandlande läkare. Möjlighet finns att besvären avhjälps med en operation. Anmälaren har efter att hon delgivits yttrande inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.

V1710-06533-72
Brister i vård och behandling innan operation

En man bröt benet under idrottsutövning och fick stanna på sjukhuset i väntan på operation. Han upplevde flera brister i vården i väntan på operationen. Dels blev inte infarten spolad och orsakade en inflammation och dels fick han fasta nästan ett helt dygn utan att dropp kopplades. Fastan utan intravenös vätska orsakade lågt blodtryck och lågt blodsocker, vilket inte var optimalt inför operationen.

Åtgärd: I yttrande från patientansvarig överläkare tillstod han att sannolikt hade infarten inte orsakat inflammation om man bytt den i ett tidigare skede, men detta kan även inträffa trots att man spolar infarten enligt rutin och byter ut den inom tre dygn. Vad gäller fastan inför operationen måste man ofta låta patienten fasta för

säkerhets skull eftersom man inte alltid vet exakt vilken tid på dagen patienten ska opereras. Dock var det svårt att veta huruvida man diskuterat dropp eller inte under de timmarna mannen fastade. Den patientansvarige överläkaren menade dock att en ung vältränad person bedöms kunna fasta riskfritt i 8 timmar. Sammanfattningsvis beklagade verksamheten att mannen drabbats av dessa problem men de kunde ändå inte betraktas som felgrepp eller felbehandlingar inom vården. Mannen fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1710-06547-74
Felaktigt beslut om psykiatrisk tvångsvård

En man har upplevt att han bedömdes felaktigt att vara i behov av psykiatrisk tvångsvård när han var somatiskt sjuk i epilepsi och var inlagd på en medicinklinik. Han ställer sig frågande till om personalen läst hans journal, då de hade kunnat hitta förklaringar till hans beteende där. Mannen upplever att han har blivit felbehandlad och det har varit mycket traumatiskt för honom.

Åtgärd: Yttrande inkom från den konsult inom psykiatrin som utfärdade vårdintyget. Det framgick att dennes bedömning vid detta tillfälle var gjord på grunder som motsvarar de kriterier som åligger psykiatriska konsultationer vid akutpsykiatriska situationer och att denne inte hade något mer att tillägga. En avdelningsläkare yttrade sig också i ärendet som skrev att patienten bedömdes befinna sig i ett förvirringstillstånd där kroppsliga orsaker ej kunde uteslutas. En neurologkonsult kontaktades därför och patienten flyttades till en medicinakut för vidare utredning, under extravak av psykiatrin. Anmälaren har efter han tagit del av yttrandet framfört att han tycker det är mycket konstigt att han har behandlats på detta sätt för sin epilepsi. Ärendet avslutas.

V1710-06557-49
Fel bedömning av skada i ben

Enligt anmälaren gjorde läkaren vid akutmottagning vid akutsjukhus fel bedömning av skada i ben.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef och berörd läkare framgick att sådan typ av fraktur som anmälaren kom att lida av inte behandlas med kirurgi, att de frakturer där risken för att de inte ska läka korrekt inte brukar följas upp, men att det vid dessa fall ges information om att patienten ska kontakta mottagningen om besvären består efter sex veckor. I yttrandet redogjordes för den medicinska bedömningen. Av yttrandet framgick att frakturen inte läktes och att anmälaren fick genomgå ytterligare operation. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1710-06567-70
Brister i vård och omvårdnad för äldre patient

En äldre kvinna lades in på sjukhus med dåliga värden och oro. Kvinnan är förlamad och kan inte använda vanlig larmklocka men fick ingen hon kunde använda vilket skapade mer oro. Ingen hänsyn togs till de önskemål som noterats vid ankomst till avdelningen då ingen läste det som fanns skrivet.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientområdeschef, tema åldrande. Han redogör för aktuellt vårdförlopp för kvinnan. Han beskriver att samordnaren direkt

eftersökte en lämplig larmklocka vilket tog några dagar att få tag i. En sådan är nu beställd till avdelningen för kommande patienter med specifika behov. Enligt patientområdeschef framkommer det inget avvikande gällande önskemål om mat och omvårdnad för kvinnan efter genomgång av journal och samtal med berörd personal. Anmälaren har efter att han delgivits yttrandet inte hörts av inom utsatt tid och ärendet avslutas därmed.

V1710-06593-70
Upplever brister i information innan operation

En kvinna gjorde en gynekologisk operation för flera år sedan. Hon har efter detta fått smärta i andra delar av kroppen där ingen orsak hittats till smärtan. Hon har själv gjort koppling till operationen. Hon saknade information om risk för denna smärta innan operation och åtgärder som kunnat minska besvären.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och specialitetsansvarig överläkare på verksamhetsområde kvinnor-barn på sjukhuset. De beklagar att informationen upplevts bristfällig. De beskriver orsaken till operation och omfattningen av operationen och att en del av besvären fanns innan operationen gjordes. De beklagar att de inte givit en bättre information gällande förväntade besvär och att de inte återkommit till anmälaren efter patientenkäten. Kliniken kommer att uppdatera och förtydliga den skriftliga patientinformationen angående besvär efter denna typ av gynekologisk operation. Anmälaren har efter att hon delgivits yttrandet inte hörts av inom utsatt tid och ärendet avslutas därmed.

V1710-06595-74
Läkare har ej skrivit intyg trots löfte om detta

En mamma har synpunkter på att en läkare på en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning ej har fyllt i och skickat ett intyg för hennes barn, trots löfte om detta samt flera påminnelser.

Åtgärd: Yttrande inkom från berörd chefsläkare som skrev att orsaken till förseningen har varit bristande intern administrationshantering av detta intyg och att moderns beskrivning av händelseförloppet är korrekt. Det försenade intyget är nu skickat. Av yttrandet framgick att de har diskuterat händelsen internt och utarbetat en rutin så att detta inte kan upprepas. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet inte avhörts varför förvaltningen utgår från att hon har fått svar på sina synpunkter. Ärendet avslutas.

V1710-06598-70
Inte hittat orsaken till smärtan

En kvinna gjorde en gynekologisk operation för flera år sedan och fick efter det smärta i höfter och fötter. Ingen orsak till smärtan hittades. Kvinnan har själv gjort koppling till operationen.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och distriktsläkare på vårdcentralen. Verksamhetschefen beklagar anmälarens upplevelser av bristande information som primärvården inte har kunnat påverka. Efter en medicinsk utredning för att utesluta allvarliga sjukdomar som orsak till smärta har läkaren enligt vårdprogram hänvisat till rehabilitering. Anmälaren är välkommen att ta kontakt med läkaren igen om smärtan trots behandling och träning inte minskar och då för vidare utredning. Behandlande läkare beskriver besöket och undersökningar

som gjordes och den efterföljande telefonkontakten med rekommendation av sjukgymnastkontakt. Hon beskriver också att hon inte tidigare träffat på och inte kan uttala sig om eventuellt samband mellan den gynekologiska operation som anmälaren gjort och hennes besvär och att anmälaren dessutom hade vissa liknande besvär innan operationen. Anmälaren har efter att hon delgivits yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.

V1710-06630-70
Brister i undersökning och diagnos av litet barn

Ett litet barn som föddes för tidigt och vårdades på neonatalavdelning där ljumskbråck konstaterades. Senare visade det sig inte vara ljumskbråck utan en testikel och det har inte gått att åtgärda. Pojken har idag endast en testikel. Går det att anmäla och få kompensation för detta?

Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientområdeschef, patientområde sjuka nyfödda barn som beskriver att ljumskbråck är en vanlig komplikation hos för tidigt födda barn och att återföra detta är första prioritet enligt rutiner på kliniken. Ingen beskrivning finns att barnet hade smärtor fram till aktuell operation. Enligt yttrandet har befintliga rutiner och riktlinjer följts. Anmälaren har efter att hon delgivits yttrande inte hörts av inom utsatt tid och ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

V1710-06636-50
Bristande språktolkning

En vårdcentral har så långa väntetider till besök, att de väljer att boka in patienterna på akuta tider. Patienterna är i detta fall nyanlända till Sverige och kan inte svenska språket. Vårdcentralen har dock inte lyckats boka telefontolkning och har därför hänvisat till anhöriga för tolkning. De som inte har anhöriga som kan svenska språket har därmed blivit utan tolk.

Åtgärd: Patientnämndens förvaltning har framfört inkomna synpunkter för Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, som i sin tur har påtalat gällande regelverk för vårdcentralen. Efter detta ha anmälaren informerat om att förbättringar har skett. Ärendet avslutas.

V1710-06752-70
Kö till cellgiftsbehandling

En kvinna med cancer och metastaser blev inbokad till cellgiftsbehandling men blev avbokad på grund av kö och har inte fått någon ny tid. Kvinnan blev opererad men inte med den åtgärd som var överenskommet innan operationen. Oklarheter med information och besked kring sjukdom och åtgärd.

Åtgärd: Anmälaren har inte hörts av inom utsatt tid och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

V1711-06740-72
Orolig över sonens eskalerande tillväxt i längd

En kvinna är mycket orolig över sin sons tillväxt i längd som kraftigt eskalerat. När hon påtalat detta för läkarna anser de att han växer normalt och vill inte påbörja någon utredning av honom.

Åtgärd: I yttrandet som inkom från verksamhetsansvariga överläkare meddelades först att sonen hade undersökts året innan på kliniken och att man nu remitterat honom till ett annat sjukhus i ett annat landsting. Modern inkom med genmäle och önskade utförligare svar på varför vissa utredningar och behandlingar inte genomförts. I det kompletterande yttrandet från kliniken besvarades ingående de olika anledningarna till varför vissa av dessa inte genomförts. Ett par behandlingar beskrevs med begränsad effekt för längdtillväxten och en viss behandling kunde ge bättre effekt men hade också besvärande biverkningar beskrivna. Dock erbjöd nu kliniken återkommande kontroller av sonen fram till att han slutat växa samt möjlighet till återkoppling och samtal vid behov för föräldrarna. Modern tog del av det kompletterande yttrandet och var nu nöjd. Dels har kommunikationen och bemötandet mellan familjen och kliniken förbättrats och även om man bedömt behandlingsmöjligheterna för sonens tillväxt som ringa, följer man ändå upp hans tillväxt regelbundet på kliniken. I överenskommelse med modern avslutas ärendet på förvaltningen.

V1711-06742-70
Vägrades tidig abort och brist i bemötandet

Anmälaren vägrades abort då det var för tidigt i graviditeten enligt specialistkliniken. Hon skulle få ett återbesök för ny kontroll.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och behandlande specialistläkare på specialistmottagningen. De beklagar anmälarens negativa upplevelse. De beskriver att de följer gängse riktlinjer från Svensk Förening för obstetrik och gynekologi. Anmälaren blev erbjuden ett patientsäkert avbrytande enligt klinikens riktlinjer och gav anmälaren information om detta. En ny tid för kontroll med ultraljud erbjöds då inte fosterstruktur kunde ses vid ultraljud och det därmed kan finnas risk för bland annat utomkvedshavandeskap. Anmälaren har efter att hon delgivits yttrandet inte hörts av inom utsatt tid och ärendet avslutas därmed.

V1711-06778-50
Bruten sekretess och nekad journalkopior

En läkare har nekat en ung kvinna kopior på sin journal. Samma läkare har även talat med anhöriga om patientens hälsotillstånd trots att kvinnan påtalat att hon inte ville att anhöriga skulle informeras.

Åtgärd: I inhämtat yttrande förklaras de omständigheter, som var en del i en suicidbedömning, vilka krävde att vården tog kontakt med anhöriga. Patienten informerades om att kontakt skulle tas, innan man gjorde så. Ingen information om patientens hälsotillstånd lämnades ut. Det bekräftas även att patienten begärt ut sina journaler. En menprövning gjordes i samband med detta och man bedömde att då kvinnan låg inne på intensivvårdsavdelning under tvångsvård, var det inte lämpligt att kvinnan skulle få läsa sina journaler. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att hon accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1711-06786-79

Oklarheter med behandling

En kvinna ramlade på vägen hem och skadade sitt ben och slog huvudet. Hon sökte vård på att akutsjukhus på akutmottagningen. Hon fick först besked att det inte fanns någon skada i foten och hon fick åka hem. Kliniken ringde till henne sedan nästa dag och hon fick besked om att det fanns fraktur som behövde gipsas. Vid återbesök fick hon besked om att hon ev. skulle opereras och nu efter lång tid har hon fortsatta besvär.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhuset. Klagomålet riktar sig på vård och behandling av kvinnans ben efter att hon hade ramlat. I yttrandet beskrivs hur skadan undersöktes och behandlades med gipsstövel pga. en stabil spricka i övre delen av vadbenet. Inga avvikelsen kan eller fel kan hittats på sjukhusets åtgärder enligt patientflödeschefen som beklagar patientens besvär och smärta hon fortfarande känner av. Anmälaren har tagit del av yttrandet men har inte inkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1711-06802-70
Bemötande och förhållningssätt mot patient

En man med neuropsykiatrisk diagnos fick ett dåligt bemötande och behandling inom psykiatrin.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från enhetschef inom psykiatrin som beklagar att patienten inte upplevt insatserna som hjälpsamma. Hon beskriver att patienten fått de behandlingsinsatser som mottagningen bedömt lämpliga utifrån hans problematik och att mottagningen arbetar utifrån vetenskap och beprövad erfarenhet. Vad gäller utlämnande av journalkopior beskrivs mottagningens rutiner men att det ibland kan dröja då varje begäran ska men-prövas av läkare. Anmälaren har tagit del av yttrandet och anser att vården gått i försvarsställning. Hon har fått kontakta vården flera gånger och väntat lång tid på journalen och upplever inte att stöd och råd till anhöriga givits. Hon vill att ärendet avslutas.

V1711-06828-72
Nekas fullständig utredning

En man besväras av buksmärtor och har önskemål om remittering till någon slags röntgenundersökning och specialistläkare. Mannen anser att läkaren inte lyssnar till hans problem utan ifrågasätter mannens beskrivning av sina besvär.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1711-06839-74
Otydligt bokningssystem och otrevligt bemötande

Ett föräldrapar har upplevt att det var svårt att boka tider för båda deras barn, som var sjuka, på en vårdcentral. De blev informerade om att de endast skulle ringa en gång och inte två gånger men då det endast går att lämna ett personnummer blir det således omöjligt att boka två tider. Den ena föräldern ska ha blivit otrevligt bemött i telefonkontakt med en sjuksköterska på vårdcentralen.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef samt från medicinskt ansvarig läkare som har gått igenom händelseförloppet, aktuella rutiner och talat med berörd

personal. Det framgick att deras bokningssystem har begränsningar och att de ska se över detta. Vidare stod det att det självklart går att ringa flera gånger samma dag och att deras policy är att alla medarbetare ska ha ett gott bemötande i alla lägen. De beklagade föräldrarnas upplevelse av dåligt bemötande och de oklarheter som framkom med bokningssystemet. Avslutningsvis stod det att detta händelseförlopp kommer att återföras till alla medarbetare där vikten av tydlig information och gott bemötande kommer att betonas. Anmälaren har efter han tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1711-06841-57
Får inte ny kontaktperson

En man vårdas i rättspsykiatrisk öppenvård, men han kommer inte så bra överens med sin kontaktperson. Han har framfört önskemål om att få byta till annan person, men har inte fått gehör för det.

Åtgärd: I svar från den medicinskt ledningsansvarige överläkare gavs information om att kontakten mellan anmälaren och vården strukturerats på ett tydligare sätt vilket innebär att det inte är ett lika tydligt behov av kontaktperson som tidigare. Önskemål om att byta mottagning bör anmälaren diskutera med den ansvarige överläkaren. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1711-06873-70
Brist på tidig fosterdiagnostik under graviditet

En kvinna födde ett barn med en kromosomrubbning. Hon upplevde brist på information och undersökning. Varför gjordes inte undersökningar i tid?

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef på barnmorskemottagningen som beklagar att anmälaren inte känner sig nöjd med den information och det omhändertagande som hon fått på mottagningen. I journalen finns antecknat att information om fosterdiagnostik givits och erbjudande om kombinerat ultraljud och blodprov. Anteckning finns om att anmälaren ville göra en sådan undersökning och remiss var skickat av barnmorskan. Det finns inget svar på remissen vilket vanligtvis betyder att patienten uteblivit från undersökningen vilket tolkas som att de avstått medvetet. Då all form av fosterdiagnostik är frivillig respekterar personalen detta val. Anmälaren har via tolksamtal tagit del av yttrandet och uppfattar yttrandet som att ingen hade fel. Hon vill att ärendet därmed avslutas.

V1711-06933-57
Svårigheter att ställa rätt diagnos

En man remitterades från husläkare till akutmottagning med misstänkt blodpropp i armen. Han tvingades genomgå flera undersökningar av ortoped med lång väntetid som följd innan det konstaterades att husläkaren hade ställt rätt diagnos. Mannen menar att en så farlig sjukdom som blodpropp borde prioriteras.

Åtgärd: I yttranden från överläkare från medicinkliniken, akutkliniken och hjärtkliniken förtydligades de medicinska bedömningarna som genomfördes då anmälaren kom till akutmottagningen. Hänvisande läkare hade inte kännedom om att väntetiden på ortopediska akutmottagningen var så lång utan hade förhoppning om en snabb bedömning. Den initiala arbetshypotesen var att blodpropp var trolig.

Anmälaren är besviken över svaret, han menar att det livshotande tillståndet borde prioriterats. Ärendet avslutas med dessa synpunkter som tillägg i avslutsskrivelsen.

V1711-06938-70
Brister i information om allvarlig sjukdom

En kvinna med cancerdiagnos har synpunkter på brister i information, hur cancerbeskedet gavs och lång väntan på läkarbesök som hon själv fick efterfråga. Det var också brister i städningen på onkologisk avdelning.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientflödeschef, patientområde bäckencancer som beklagar att anmälaren fått så dåligt omhändertagande och dålig information i samband med insjuknandet. Han beskriver att viss information lämnats till anmälaren via telefon då behandling behövdes sättas in omgående då akutsvar kommit från röntgen och vid annat tillfälle då planerad operation inställdes men han menar också att detta hade kunnat hanteras på ett betydligt bättre sätt. Han beklagar att anmälaren upplevt vården som bristfällig och brister i städningen på avdelningen och de tar kritiken på allvar och de inblandade har fått ta del av kritiken. Anmälaren är, enligt yttrandet, välkommen att ta kontakt med patientflödeschefen för ytterligare förtydligande. Anmälaren har delgivits yttrande men inte hörts av inom utsatt tid och ärendet avslutas därmed.

V1711-06944-49
Infektionskänslig patient i flerbäddsal

En kvinna som lider av bröstcancer och genomgår cellgiftsbehandling fick feber. Hon uppsökte akutsjukhus. Provsvaren visade på alltför låga värden och hon lades in för observation. Kvinnan reagerar starkt på att hon trots infektionsrisken fick dela sal med fyra andra personer. Ingen kontakt togs med onkolog.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef redogjordes för medicinska bedömningar och behandlingsinsatser. Av yttrandet framgick att ansvarig läkare vid akutmottagningen då anmälaren befann sig på akutmottagningen samrådde med ansvarig onkologjour, det framgick att riktlinjerna följdes, att vid misstanke om lågt värde för vita blodkroppar placeras patienter inte rutinmässigt i enkelrum utan man avvaktar tills det kan konstateras att sådana låga värden föreligger. Mot bakgrund av detta följdes de rutiner som gäller vid sjukhuset. Anmälaren tog del av svaret. Ärendet avslutas.

V1711-06971-79
Utebliven behandling

En kvinna hade flertal gånger sökt hjälp pga. kraftiga smärtor i buken men inte fått svar på om man kan operera detta. Både hennes mamma och syster har haft samma besvär och hade opererats i gallan som orsakade smärtan. Kvinnan har försökt prata om eventuell operation men känner sig inte bli lyssnad.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhuset. Klagomålet riktar sig på vård och behandling av hennes återkommande buksmärtor. I yttrandet beskrivs besöken på sjukhuset relaterade till buksmärtor. Anmälarens starka önskan har varit att operera bort hennes gallblåsa som hennes mamma och syster har gjort. Flera kirurger har bedömt att det inte är troligt att smärtorna försvinner med galloperationen och det finns risk med att operation av gallblåsan kan förvärra hennes smärtproblematik. Anmälaren har inte inkommit med ytterligare synpunkter inom angiven tid.

Anmälaren rekommenderas fortsatt kontakt med mag- och tarmkliniken på ett annat akutsjukhus . Ärendet avslutas.

V1711-06975-49
Bristfällig undersökning

Anmälaren uppger att läkaren vid vårdcentralen inte vill genomföra provtagning för att mäta järnvärdet.

Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren och vårdgivaren, båda dessa kom överens om att träffas och diskutera frågan. Anmälaren hörde därefter inte vidare av sig. Ärendet avslutas.

V1711-07031-74
Upplevt sig övermedicinerad med svåra biverkningar

En anmälare har synpunkter på den psykiatriska slutenvården. Under en frivillig inläggning, upplevde anmälaren, att hen fick för mycket medicin. Detta resulterade i svåra biverkningar och ett försämrat psykiskt mående. Anmälaren har också klagomål gällande sin psykiatriska öppenvård på samma sjukhus.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg, Löf (patientförsäkringen) samt Läkemedelsförsäkringen. Då anmälaren därefter inte återkommit, avslutas ärendet.

V1711-07039-79
Ringt tre gånger för att få ambulans

En man ringde akut för att få ambulans då hans fru hade problem med hjärtat. Han fick ringa tre gånger innan ambulansen kom. Han har inte fått någon förklaring till varför ambulansen dröjde.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från företaget som bedömer och tar emot beställningar av ambulans. Klagomålet riktar sig på organisation och tillgänglighet. I yttrandet beskrivs att företaget kontaktades tre gånger av anmälaren och prioriterades akut utan blåljus men vid aktuella tidpunkten råder hög belastning på länets ambulans resurser och ingen ambulans fanns ledig. Enligt yttrandet skulle samtalet prioriterats ännu högre vilket sker efter 30 minuter när anmälaren hör av sig till förvaltningen den tredje gången. Anmälaren har inte hört av sig till förvaltningen med ytterligare synpunkter. En översyn av rutiner har gjorts och personalen har fått genomgång av ärendet samt om de fortsatta rutinerna. Ärendet avslutas.

V1711-07040-49
Komplikationer efter axeloperation

En man genomgick ett par operationer (hand och axel) på akutsjukhus, men resultatet har inte blivit lyckat. Mannen plågas bland annat av smärtor och nedsatt rörelseförmåga.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd överläkare framgick att vårdgivaren bokade återbesök då även tolk närvarade, i yttrandet redogjordes för medicinska bedömningar och insatser, det framgick av yttrandet att vårdgivaren bedömt att det inte är adekvat med ytterligare operation. Anmälaren tog del av yttrandet och har därefter inte vidare hört av sig. Ärendet avslutas.

V1711-07070-50
Ej tillräckligt utredd

En kvinna har under många år bedömts ha en depression och behandlats för denna. Kvinnan har själv påtalat att det är något mer och att hon har velat ha en neuropsykiatrisk utredning. Detta har hon nekats. Kvinnan har nu krävt en utredning och genomgått denna. Utredningen visade att hon har en neuropsykiatrisk diagnos. Kvinnan menar att livet hade sett annorlunda ut om hon hade fått diagnosen tidigare. Hon hade då kunnat få hjälp med skola och kunnat undvika de biverkningar av mediciner som hon upplever att hon tagit i onödan.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg och Löf (patientförsäkringen).

V1711-07078-50
Bristande engagemang vid handledsskada

En kvinna uppsökte sin vårdcentral på grund av smärta i handled. Hon fick sin hand röntgad, men inget besked om diagnos. Helgen gick. På måndagen ringde hon själv vårdcentralen och fick besked om att det inte var en skelettskada. Dock ingen förklaring till vad besvären berodde på. Hon skulle bli uppringd nästa dag, vilket hon inte blev. Dagen därpå informerade läkaren henne om att hon kunde uppsöka specialist, utan remiss. Kvinnan kontaktade ortoped som dock krävde remiss och kvinnan fick återigen kontakta vårdcentralen. Läkaren lovade remiss, men det kunde ta någon vecka att skriva den. Kvinnan kollade upp att remissen var skriven. Veckor senare var den dock inte skickad. Kvinnan uppsökte en sjukgymnast som konstaterade en inflammation som gjorde det trångt i den sentunnel (senskida), där tummens sträcksenor skall passera. Kvinnan hänvisades till arbetsterapeut för skena. Ev. kommer hon behöva injektion och operation.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att en händelseanalys har gjorts av verksamhetschef och teamledare på vårdcentralen. Läkaren skulle ha ringt upp kvinnan men hann inte pga. stor arbetsbelastning. Detta är en brist som de beklagar. Läkaren rekommenderade sjukgymnast och antiinflammatoriskt gel. Det var en missuppfattning att remiss inte krävs till ortoped. De beklagar slutligen om händelsen skapat olägenheter för patienten. Anmälaren framför, efter att hon tagit del av yttrandet, att hon flera månader efter första besöket på vårdcentralen fortfarandehar besvär med sin hand. Hade vårdcentralen ställt rätt diagnos eller skickat henne till vårdgivare med kompetens att ställa rätt diagnos, hade hon med större sannolikhet varit bra idag. Ärendet avslutas.

V1711-07084-74
Inställd operation på felaktiga grunder

En kvinna infann sig på en specialistmottagning för en planerad ryggoperation som hon hade väntat länge på. En kort tid innan operationen blev hon hemskickad då läkaren ska ha vägrat att utföra ingreppet då de inte trodde hon var rökfri eller hade följt tvättningsrutinen inför operationen. Kvinnan menar att dessa anklagelser inte

stämmer och hon känner sig mycket illa berörd och behandlad av det inträffade. Hon är nu borttagen från operationskön.

Åtgärd: Yttrande inkom från berörd överläkare vid specialistkliniken. Det framgick att sjuksköterskorna på avdelningen hade ringt till operationsenheten och meddelat att patienten inte var rökfri och inte heller hade uppfyllt vissa krav angående tvättning. Om inte dessa krav uppfylls ökar risken för infektioner. Patienten hade även fortfarande en hög dosering av smärtstillande läkemedel, vilket skulle ha medfört stora svårigheter att medicinera henne under och efter operationen på grund av risk för allvarliga andningssvårigheter. Slutligen skrev överläkaren att patienten skulle få en återbesökstid under våren för nytt ställningstagande till operation. Anmälaren har efter hon tagit del av yttrandet framfört att hon inte är nöjd med svaret. Hon menar att läkaren har missförstått situationen kring rökning, tvättning och läkemedel och hon känner sig förnedrad av bemötandet och det inträffade. Anmälaren har också framfört att hon vill träffa en annan läkare vid återbesöket då hon inte har någon tillit till den första läkaren. Dessa synpunkter framfördes i avslutskrivelsen till vården. Ärendet avslutas.

V1711-07098-74
Otrevligt bemött och ingen hjälp av läkare

En man har upplevt ett bristfälligt bemötande av en läkare på en vårdcentral. Läkaren ska inte ha lyssnat på honom utan enbart ha läst i journalen. Mannen fick ingen hjälp av läkaren utan hänvisades att kontakta sin husläkare, som han har svårt att få en tid till.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen. Det framgick att patienten önskade ett läkarintyg för sjukskrivning och att läkaren inte hade bedömt det som en bra åtgärd för patientens medicinska problem som han hade sökt vård för. Verksamhetschefen bad om ursäkt för hur patienten hade upplevt mötet. Enligt uppgift följer de rutinen för avvikelsehantering och ärendet kommer att tas upp i personalgruppen för att diskutera hur de kan bemöta patienter på ett bra sätt, i de fall där patientens förväntningar inte stämmer överens med den medicinska bedömningen. Anmälaren har efter han tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

V1711-07116-57
Korrekt diagnos dröjde

En kvinna kom till akutsjukhuset med kraftig hosta och det konstaterades att hon hade blodproppar i lungorna. Under två års tid har hon fått behandling för detta, men nu har det uppmärksammats att förändringarna varit cancer. Kvinnan är besviken över att korrekt diagnos inte ställdes tidigare.

Åtgärd: I yttranden från områdeschefer från ett flertal olika funktioner informerades anmälaren om att alla hennes bilder från magnetröntgenundersökningar och datortomografier har granskats ytterligare en gång. Tumörer på blodkärl i lungorna liknar till mycket stora delar blodproppar, diagnosen är ytterst ovanlig och detta är förklaringen till den försenade diagnosen som beklagas. Anmälaren är väldigt besviken över svaret, men hon önskar avsluta ärendet.

V1711-07118-50
Sexuellt ofredande

En man utsattes för sexuellt ofredande av den behandlande manlige sjukgymnasten. Patienten menar att sjukgymnasten placerade sina händer på patientens könsorgan och att sjukgymnasten placerade mannens fot på sitt eget könsorgan, under behandling.

Åtgärd: I inhämtat yttrande förklaras utrednings- och behandlingsmetoderna som använts. Det framkommer även att det är ett krav att komma nära patienten för att kunna utföra en viss undersökning eller behandling. På mottagningen har personalen diskuterat åtgärder för att andra inte ska uppleva liknande missförstånd. Bland annat genom att tydligare förklara för patienten i förväg vad som ingår i en underökning och varför den behöver göras. De har även pratat om att journalföra när information har getts om hur behandlingen går till och kan uppfattas. Vårdgivaren har även varit i kontakt med sjukgymnasternas förbund angående det inträffade. Anmälaren är nöjd med den ursäkt han har fått och ärendet avslutas.

V1711-07130-72
Oändligt knapptryckande på telefon för vård

En kvinna är mycket arg över att hon ska behöva lägga ner så mycket tid för att få den vård hon har rätt till. Det är ett oändligt knapptryckande på telefonen för att slutligen nås av en telefonsvarare som säger "inga tider finns kvar, ring igen en annan dag", menar kvinnan. I flera timmar har hon försökt ringa en specialistmottagning för receptförnyelse och boka en tid för kontroll utan att ha lyckats.

Åtgärd: Patientområdeschefen skrev i sitt yttrande att hon bad om ursäkt för situationen. Utflyttning av verksamheten till ett annat sjukhus var en del av uppdraget man fått från politikerna, därav de begränsade resurserna verksamheten ställts inför under en viss tid. Däremot skulle kvinnan postledes ha informerats om denna utflyttning. Kvinnan erbjöds också möjlighet att flytta med till den nya verksamheten om hon önskade. Kvinnan fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1711-07170-70
Utebliven vård och hänvisning av barn

En ung person med neurologiska problem efter trauma får ingen vidare hänvisning när ingen orsak till besvären kan hittas.

Åtgärd: Ärendet avslutas i samråd med anmälaren, i befintligt skick, då den unga personen fått kontakt med specialister på sjukhuset.

V1711-07188-49
Synpunkter på medicinutdelning och samverkan

Anmälaren anser att hemsjukvården brister i samverkan med patient och närstående.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef hänvisades till kommunen och det bolag som utför medicinutdelning vid de tidpunkter som anmälaren berörde i sin skrivelse. Anmälaren som tog del av svaret var inte nöjd med svaret. Anmälaren framförde senare att frågan löstes genom att primärvården upprättade ett egenvårdsintyg. Ärendet avslutas.

V1711-07195-79
Strokesymtom men hemskickad från akuten

En man med synbortfall och strokesymtom samt sluddrigt tal. Han åkte in till akuten med ambulans. Han blev hemskickad efter några timmar. Efter några dagar blev symtomen förvärrade och propp konstaterades vid ankomsten till akuten.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från ett akutsjukhus. Klagomålet riktar sig på vård och behandling samt undersökning / utredning. I yttrandet beskrivs att undersökningsfynden var normala och mannen hade atypiska strokesymtom. Sjukhuset har rutiner om inläggning för ökad risk att återinsjukna i strokesymtom under ett dygn efter den här typen av symtom. I det här fallet skickades patienten hem istället för uppföljning. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har gjort anmälan hos landstingens ömsesidiga försäkringsbolag och hos inspektionen för vård och omsorg. Han vill framföra i slutskrivelsen att han kände sig inte lyssnad och tagen på allvar vid undersökningen. En översyn av rutiner har gjorts och underläkare kommer att uppdateras om klinikens rutiner och information. Ärendet avslutas.

V1711-07204-74
Fel i journalanteckning och bristande vård

En anmälare anser att vissa delar i en journalanteckning av en läkare vid en specialistmottagning är felaktig och består av grundlösa antagande och spekulationer. Dessa har i sin tur lett till konsekvenser vad det gäller behandling av allvarliga tillstånd men även undermåligt bemötande generellt. Anmälaren har också fått svåra biverkningar av ett läkemedel.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt om Läkemedelsförsäkringen. Då anmälaren därefter inte återkommit, avslutas ärendet.

V1711-07205-72
Önskade behandling mot smärtor

En kvinna vårdades på en smärtmottagning på ett akutsjukhus och önskade annan behandling, inte bara symptomlindring.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschef, enhetschef, överläkare samt fysioterapeut. De beklagade att kvinnan inte känt sig väl bemött och att kommunikationen brustit. Målet för verksamheten är att bemöta varje patient respektfullt och professionellt. Däremot menade de att hon fått adekvat vård av hela teamet som försökt se till alla hennes vårdbehov. De insatta behandlingarna har genomförts i samråd med kvinnan och systematiska uppföljningar enligt rutin har skett. Kvinnan tog del av yttrandet och hade inget mer att tillägga utan önskade fokusera på sin rehabilitering. Ärendet avslutas på förvaltningen i överenskommelse med anmälaren.

V1711-07214-70
Missad diagnos hos gravid

En gravid kvinna sökte akutmottagning med smärta i fot. Ingen blodpropp diagnostiserades. Anmälaren fick ökade besvär och sökte vård på vårdcentral. Via ultraljud konstaterades flera blodproppar och behandling sattes in.

Åtgärd: Yttrande inkom från funktionsområdeschef akut som beklagar att de inte lyckades ställa diagnos djup ventrombos vid besök på akutmottagningen. Med hänsyn till de aktuella symtomen menar han att misstanken om trombos var mycket låg och läkarens bedömning att avvakta fortsatt symtomutveckling var en rimlig handläggning. Anmälaren fick råd om stödstrumpa och att söka läkare igen vid tilltagande besvär. Anmälaren har tagit del av yttrandet och vill att ärendet avslutas med tillägg i skrivelsen att hon frågar sig varför inte ultraljud gjordes vid besöket och istället togs ett blodprov som enligt 1177 inte används vid diagnostik av blodpropp hos gravida då det oftast är förhöjd hos en gravid.

V1711-07217-50
Journalanteckningar saknas

En kvinna träffade läkare vid två tillfällen. Första besöket fick hon vänta länge på läkaren. Vid andra besöket hade läkaren dubbelbokat sig och av den anledningen fick hon sitta ner och vänta en timme på sitt besök. En remiss utlovades till specialist som dock aldrig skrevs. Trots flera påminnelser via telefonsamtal till mottagningen ringde inte läkaren upp. Kvinnan talade då med verksamhetschefen och det visade sig då att det inte fanns några upprättade journalanteckningar från besöken.

Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagas det att läkaren inte följt gängse rutiner och riktlinjer. En avvikelse har skapats och samtal har skett med berörd läkare. Patienten kommer att få ekonomisk återbetalning för sina besök och erbjudande om att få träffa en annan läkare på mottagningen. Anmälaren bekräftar att hon fått avgifterna återbetalade och är nöjd med handläggningen. Hon har sökt sig till annan mottagning för fortsatt vård. Ärendet avslutas.

V1711-07223-50
För smal rullstol förskriven

En man har fått en ny rullstol. Dock är den två cm smalare än dem tidigare och vad mannen är i behov av. Han har själv påtalat detta under lång tid utan gehör.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från hjälpmedelscentralen framkommer att både förskrivare och konsulent missade att gamla stolen var breddad. Detta uppmärksammandes inte heller vid utprovning. Detta är mycket olyckligt. En ny order är lagd för nya armstöd och stolen är nu breddad. Förskrivaren bekräftar i sitt yttrande att mannen var nöjd vid utprovningstillfället, men stolen upplevdes senare för smal. Det beklagas att anmälaren tycker att det tagit lång tid. Ärendet avslutas.

V1711-07251-72
Vårdcentral missade diagnosticering av skabb

En kvinna sökte hjälp på vårdcentralen flera gånger för sina hudbesvär eftersom hon misstänkte att hon hade skabb. Läkarna sa att det var minimal risk för att det var skabb, snarare bara torr hy. Kvinnan återkom till vårdcentralen eftersom hon hade fortsatt nattlig klåda och remitterades då till en hudspecialistläkare. Denne konstaterade mycket riktigt skabb och kvinnan fick behandling. Kvinnan anser att läkarna på vårdcentralen var slarviga och att de redan från början borde remitterat

kvinnan till en hudspecialistläkare. Kvinnan hade skabb i flera månader utan rätt diagnosticering och led mycket av det.

Åtgärd: I yttrande från den medicinskt ansvariga läkaren beklagade hen den försenade diagnosticeringen och de besvär detta åsamkade kvinnan. Vidare beskrev den medicinskt ansvariga läkaren, efter genomläsning av journalanteckningar, kvinnans symtom och utslagens utseende. Vid en första undersökning kunde läkaren inte misstänka att det var skabb med tanke på utslagens utseende. Vid en andra undersökning en månad senare remitterades kvinnan till en hudspecialistläkare och fick då rätt diagnos. Kvinnan fick ta del av yttrandet men har därefter inte hörts av varvid ärendet avslutas på förvaltningen.

V1711-07282-72
Felaktig diagnos och läkemedelsförskrivning

En kvinna vårdades för en psykiatrisk diagnos som senare visade sig vara felaktig. Hon fick då tunga mediciner utskrivna och mådde väldigt dåligt av dessa. Kvinnan är kritisk till hur detta kunde fortgå i flera år.

Åtgärd: Yttrande inkom från den medicinskt ansvariga läkaren som menade att diagnosen sattes på den kliniska bedömningen utan att någon strukturerad utredning genomförts. Han beklagade att diagnosen inte förankrats hos kvinnan och kunde inte bedöma om den var rätt eller fel endast utifrån journalläsning. Kvinnan har inte sökt vård på mottagningen på flera år. Kvinnan fick ta del av yttrandet och var inte nöjd med svaret. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1711-07291-57
Operation blir ständigt uppskjuten

En flicka är inplanerad för operation på akutsjukhuset, men gång på gång skjuts operationen upp vilket är djupt otillfredsställande enligt pappan.

Åtgärd: I yttrandet beklagades den långa kötiden som inte någon gång utgjort en medicinsk risk för flickan. En ursäkt framförs då det uppstått en miss i utskick av kallelse. En stor omorganisation pågår inom sjukhuset för att förbättra kösituationen generellt. Operationen är genomförd och ärendet avslutas.

V1711-07304-70
Sen avbokning, orsak kräkning

En kvinna avbokade sin läkartid på vårdcentralen tidigt samma morgon som den inbokade tiden. Hon avbokade på grund av kräkningar. Hon har nu fått en faktura och hon känner till avbokningsreglerna men vet också att vårdcentralen inte vill ta emot patienter med kräkningar. Hon har pratat med vårdcentralen som hänvisat till förvaltningen.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen som tagit telefonkontakt med anmälaren. Pengarna kommer att återbetalas till anmälaren. Anmälaren har delgivits yttrandet men inte hörts av inom utsatt tid. Ärendet avslutas därmed.

V1711-07306-57
Bristande omsorg i heldygnsvård

En kvinna vistades i heldygnsvård och då hon försämrades fick hon inget bra omhändertagande. Personalen nonchalerade hennes ångest.

Åtgärd: I yttrandet beklagades kvinnans upplevelse av vårdtiden, aktuell personal har blivit vidtalad, men har en delvis annan upplevelse av perioden. Efter samtal med överläkaren är anmälaren mycket nöjd med återkopplingen och ärendet avslutas.

V1711-07344-70
Brister i undersökning vid kontroll

En kvinna var på kontroll hos specialist och fick information att cysta var borta och inga fler kontroller behövdes. Hos annan specialist upptäcks att cystan finns kvar.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande specialistläkare på mottagningen som beskriver undersökningsfynd vid ultraljud och den kontroll som gjordes några månader senare som var utan anmärkning. Specialistläkaren är certifierad inom ultraljud och beskriver att de undersökta organen är föränderliga och att cystblåsorna kan växa till under kort tid vilket kan förklara att annan läkare gjorde en annan bedömning. Anmälaren har efter att hon delgivits yttrandet inte hörts av inom utsatt tid och ärendet avslutas därmed.

V1711-07345-49
Frågor om journaler

Anmälaren ställde frågor om journaler. Anmälarens son hade haft kontakt med privat vårdgivare inom primärvården. Verksamheten kom att övertas av landstinget, men landstinget har inte fått tillgång till tidigare journaler.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd chefläkare framgick att den privata vårdgivaren inte ansvarat för sin journalhantering i enlighet med avtal och lag, att vården vidtagit åtgärder med anledning av detta då det föreligger patientsäkerhetsrisk när vårdgivare, barnavårdscentral och skola inte kan få tillgång till utvecklingsbedömningar, tillväxtkurvor och vaccinationer. Anmälaren tog del av svaret och var nöjd med att ärendet anmäldes till annan myndighet. Ärendet avslutas.

V1711-07382-34
Bemötande av psykolog

En kvinna har synpunkter på ett bristfälligt bemötande från läkare och en oprofessionell psykolog vid en psykiatrisk mottagning, vilket har medfört ett stort lidande.

Åtgärd: Kvinnan har inte, som överenskommit, återkommit med en underskriven anmälan varför ärendet avslutas.

V1711-07389-74
Blev ej remitterad till specialist

En man föll och skadade höger tumme för ett och ett halvt år sedan och besökte då vårdcentralen. Det har nu uppdagats att ett ligament hade gått av och därmed orsakat en permanent snedställd tumme. Mannen har fått höra att om en operation hade utförts direkt hade tummen kunnat bli bra. Han ställer sig frågande till varför inte vårdcentralen remitterade honom till en specialist inom handkirurgi.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren därefter inte återkommit avslutas ärendet.

V1711-07390-79
Tillgänglighet vid receptförnyelse

En man söker sin läkare för att smärtmedicinen började ta slut. Mannen sökte sin husläkare flertal gånger men får inget samtal tillbaka. Medicinen hinner ta slut och mannen får sjukskriva sig. Mannen blir kontaktat av läkaren först efter 10 dagar efter att mannen sökte läkaren.

Åtgärd: Förvaltningen har inte lyckats få kontakt med anmälaren inom två månader och flertal försök. Ärendet avslutas.

V1711-07395-72
Vårdgarantin för operation upprätthålls inte

En kvinna har synpunkter på en specialistmottagning vid ett sjukhus som har skjutit upp hennes bukoperation under ett års tid. Hon har tidigare opererats och därefter fått komplikationer. Kvinnan mår mycket dåligt fysiskt och psykiskt och känner att hon inte orkar leva med smärtan och ovissheten längre.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientsäkerhetsläkaren som beklagade att man inte kunnat kommunicera till kvinnan och hennes make de faktiska orsakerna till den uppskjutna operationen. Kvinnan hade genomgått ett ingrepp som skulle vara skonsammare och som hos vissa patienter med detta tillstånd räcker som behandlingsåtgärd. Hos kvinnan bedömde man efter flera månader att detta ingrepp inte räckte utan hon hade kvarstående besvär från buken. Dock meddelade man henne att verksamheten prioriterar cancerpatienter och att kvinnan skulle få vänta med sin operation eftersom hennes tillstånd inte var livshotande. Efter cirka två månaders väntan genomgick kvinnan sedan en stor bukoperation. Kvinnan har fått ta del av yttrandet och har därefter inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1711-07418-50
Ifrågasatt av larmcentral

En kvinna ringde SOS Alarm under pågående magsmärtor. När kvinnan uppgav sin adress och det framkom att hon bodde på ett gruppboende, ville personal vid larmcentralen tala med personal på boendet. Kvinnan som vill kunna ta ansvar för sig själv upplever att de inte trodde på henne och att hon inte togs på allvar. Kvinnan hade en brusten blindtarm och opererades efter att ambulans fört henne till akutsjukhus.

Åtgärd: I inhämtat svar framkommer att samtliga telefonsamtal har avlyssnats. I ett av samtalen anses inte bemötande leva upp till deras värderingar. Detta ber man om ursäkt för. Varför man tillfrågar även personal om hälsotillstånd är för att de ska

vara medvetna om situationen och för att få hjälp med adressuppgifter och koder. Ärendet avslutas.

V1711-07437-70
Flyttning av äldre man vid sjukhusvård

En svårt sjuk äldre man blir flertalet gånger förflyttad inom sjukhuset och även till annat sjukhus med uppgiven orsak att det inte fanns plats för honom. Mannen har avlidit. Enligt anmälaren fick mannen god vård av personalen förutom de ständiga förflyttningarna.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från funktionsenhetschef Intensivvårdsavdelning som beskriver vårdtiden och händelseförloppet med fem byten av avdelning. I två av fallen genomfördes byten för att möjliggöra rätt medicinsk behandling medan tre byten gjordes på grund av resursbrist på den avdelning där mannen vårdades. Intensivvårdsresursen inom sjukhuset är för liten i relation till behovet enligt funktionsenhetschefen och därför kan flytt av patienter behöva göras för att kunna tillgodose att alla patienter får så god vård som möjligt och tillgodose de medicinska vårdbehoven. Han beklagar också de upprepade byten som mannen utsattes för under den sista tiden i livet och tar till sig de närståendes synpunkter och fortsätter att arbeta för att det inte ska upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är nöjd med kvaliteten på svaret att de fått föra fram sina åsikter. Ärendet kan därmed avslutas.

V1712-07454-79
Fick ingen undersökning på akutmottagning

En kvinna hänvisades till akutmottagning från husläkarmottagning. Hon hade haft huvudvärk och fick talsvårigheter under kort stund vilket gick över relativt snabbt. Hon väntade 8,5 timme efter att det hade tagits många prover strax efter hon kom till kliniken men sen gick tiden utan att hon fick någon information om proverna eller hur det såg ut med väntetiden.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från ett akutsjukhus. Klagomålet riktar sig på vård och behandling samt undersökning. Anmälaren hade också synpunkter om information till henne. I yttrandet beskrivs att vid den aktuella tidpunkten var det högt patientflöde på akutmottagningen och många patienter behövde omedelbar omhändertagande. Vårdgivaren beklagar händelsen och tar åt sig kritiken. En översyn av rutiner ska göras för att om möjligt göra förbättringar. Ytterligare åtgärder skulle ha tagits in för att minska tiden för läkarbedömning enligt yttrandet. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har inga ytterligare synpunkter att framföra i slutskrivelsen. Ärendet avslutas.

V1712-07469-50
Bristande bemötande och information

En kvinna kunde läsa i sin journal, efter besök på vårdcentralen en diagnos, benign tumör. Kvinnan vars anhörig led av cancer och hon själv av ångest blev mycket rädd att hon hade en tumör. Hon ringde upp vården, men bemöttes med oförståelse och ett bristfälligt bemötande. Läkaren hade använt termen då den bäst beskrev hennes tillstånd, även om det inte var en tumör, utan en knöl. Kvinnan hade önskan att hon

fått denna information redan vid besöket, vilket hade gjort att hon inte hade blivit orolig.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

V1712-07470-72
Blev tillsagd att skriva ut sig för att gå och äta

En man hade feber och hosta och sökte vård på akutmottagningen. Han väntade flera timmar och blev sedan hungrig. En sjuksköterska sa åt honom att han fick skriva ut sig och gå hem och äta. Någon dag senare sökte mannen till en annan akutmottagning där man konstaterade att han hade lunginflammation.

Åtgärd: Yttrande inkom från patientsäkerhetsläkare som beskrev mannen symtom och de undersökningar som gjordes på akutmottagningen. De parametrar som undersöktes var alla normala. Många svårt sjuka patienter väntade på akutmottagningen denna dag och enligt uppgift valde mannen att avvika efter två timmar utan att ha träffat en läkare. Mannen tog del av yttrandet och menar att det var sjuksköterskan som bidrog till missförståndet genom att säga åt honom att skriva ut sig själv och gå hem och äta. Då mannen inte inkommit med genmäle avslutas ärendet.

V1712-07471-79
Mina vårdkontakter på 1177:s e-tjänster

En kvinna har gått på en husläkarmottagning där det fanns fint välutvecklad datoriserat bokningssystem. Sedan kom landstingets bokningssystem som enheten var tvungen att använda och då blev det mycket sämre och sämre tillgänglighet.

Åtgärd: Synpunkter från anmälaren har skickats till förvaltningen som ansvarar för den tekniska utvecklingen. Klagomålet riktade sig på tekniska lösningar för administrativ hantering och tidsbokning. Någon yttrande förväntas inte men anmälarens synpunkter skickades vidare till den aktuella förvaltningen. Inga ytterligare synpunkter har inkommit från anmälaren. Ärendet avslutas.

V1712-07480-72
Lidit flera år av felaktig diagnos och behandling

En kvinna har under flera år lidit på grund av att hon inom psykiatriska vården fått en felaktig diagnos som föranlett en felaktig och utebliven behandling.

Åtgärd: Yttrade inkom från tillförordnad sektionschef och överläkare vilka gått igenom samtliga journalanteckningar och ansåg att kvinnan fått ett adekvat omhändertagande med adekvat medicinering och remisshantering. De menade vidare att det inte är vid denna psykiatriska akutmottagning som diagnosticeringen sattes, däremot används diagnosen som givits inom öppenpsykiatrin för att den ansetts relevant för den akuta sökorsaken. Kvinnan tog del av yttrandet och är inte nöjd med svaret. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1712-07493-74
Barn slussats runt i vården

En läkare på en vårdcentral skrev en remiss till en barnakutmottagning, för ett barn som hade skadat sig. När familjen kom dit blev de bristfälligt bemötta och hänvisades till en annan mottagning som i sin tur hänvisade dem till en annan mottagning. Enligt mamman har de olika turerna varit mycket omständligt och inneburit mycket smärta för ett barn som behövde vård.

Åtgärd: Då anmälaren enligt överenskommelse vid tidigare telefonsamtal inte återkommit avslutas ärendet.

V1712-07495-52
Behandling

En kvinna var hos en tandläkare för att pensla sina tänder för att skydda tandhalsarna. Hon har gjort denna procedur flera gånger förut men denna gång använde tandläkaren en annan teknik och smetade ner kvinnans mun och tänder. Anmälaren vill ha en förklaring till det inträffade.

Åtgärd: Yttrande har inhämtats från ansvarig chef. Man beklagar missförståndet som uppstått mellan tandläkare och patient. Man erbjuder återbetalning av pengar och hoppas att patientens besvär är avhjälpta. Anmälaren har inkommit med avslutande kommentarer som har bifogats till vårdens avslutsbrev. Ärendet avslutas.

V1712-07510-49
Bristfällig information

Anmälaren påtalade bristfällig information om risker i samband med operation föranledd av cancersjukdom. Operationen har dessutom inte blivit inbokad, trots att tiden enligt vårdgarantin passerats.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att det uppstått operationsköer på grund av brist på resurser och vårdplatser. Anmälaren tog del av svaret och framförde att det inom vården råder stora brister i resurstilldelningen, brister som måste åtgärdas, att behoven av utbildning av ny personal är akuta. Dessa åtgärder kräver planering, enligt anmälaren. Hon ville särskilt betona att den vård hon senare erhöll var utmärkt. Ärendet avslutas.

V1712-07537-69
Problem kring remiss ger försenad behandling

En kvinna besökte en specialistmottagning för att få remiss för assisterad befruktning. Därefter har en rad problem uppstått kring remissen som skickats till olika verksamheter i tur och ordning. Kvinnans behandling har därmed dragit ut många månader på tiden. Kvinnan ifrågasätter hanteringen av remissen och saknar information, kommunikation och kunskap från mottagningens sida. Kvinnan har också haft problem att få ut journalkopior från mottagningen, hon saknar exempelvis en kopia på remissen. När kvinnan försökt få kontakt med mottagningen har det varit mycket svårt.

Åtgärd: Yttrande inkom från läkaren anmälaren träffat vid specialistmottagningen. Hon beskrev att anmälaren sökt för barnönskan som ensamstående och att provsvar och anmälarens ålder gjorde att hon informerats om att den bästa chansen är en behandling utomlands direkt. Hon beskrev vidare hur händelseförloppet sett ut och

att det finns en åldersgräns inom landstinget som påverkar möjligheterna till behandling. Hon menade slutligen att problemet är de långa kötiderna i Sverige. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att svaret är bitvis helt felaktigt och att läkaren inte har hela händelseförloppet klart för sig, hennes genmäle bifogas avslutsskrivelsen till mottagningen. Ärendet avslutas.

V1712-07554-70
Brister i återkoppling för undersökningssvar

En kvinna som gjort en undersökning har haft svårt att få kontakt med läkaren, trots upprepade försök, för att få svar på gjord undersökning.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen som beklagar och instämmer i att svaret kom sent anmälaren och förstår att det skapat oro hos patienten. Verksamhetschefen har som mål att det inte ska upprepas. Anmälaren har tagit del av yttrandet och anser att det hela är dåligt skött då hon gjorde flera påminnelser via vårdcentralen att hon inte fått svar men trots detta dröjde svaret. Hon vill att ärendet avslutas.

V1712-07578-54
Felaktigt med tvångsvård

En man sökte vård för sin skadade arm vid en vårdcentral. Han är förvånad över att husläkare i hans journal skrivit att mannen hade en psykiatrisk diagnos.

Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens med honom att han tar upp detta med husläkaren vid sitt besök nästa vecka och ansöker om att spärra sin journal hos olika vårdgivare om han så önskar. Anmälaren har på nytt kontaktat förvaltningen och redovisat för sitt besök hos läkaren. Kommer överens att han inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1712-07579-50
Ej tillgång till journaler

En kvinna meddelar att de personer som har spärrat sina journaler, i nuläget inte kan komma åt sina journalanteckningar via 1177 e-tjänster. Dessa personer tvingas begära ut papperskopior direkt från vårdgivaren, vilket kostar pengar. Att de som spärrat sina journaler drabbas på detta sätt och inte har samma villkor som andra invånare är diskriminerande. Vem betalar för utläggen tills den tekniska frågan är löst?

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att arbetet med att kunna läsa sin journal fortfarande är i projektform. Av denna anledning har inte alla ännu direktåtkomst till sin journal. Den digitala tjänsten är inte en rättighet utan en möjlighet under utveckling. Avseende betalningsansvaret så gäller de regler som finns för uttag av journalkopior. Anmälaren meddelar att hon kan acceptera svaret även om hon inte är nöjd. Ärendet avslutas med förhoppning om att frågan är prioriterad.

V1712-07584-79
Utebliven kontakt

En man hade samtalsperson på en psykiatrisk mottagning och skulle även träffa en läkare på mottagningen. Mannen försökte kontakta flertal gånger mottagningen för att boka tid. Hans sjukintyg hann gå ut och han fick lämna in sjukintyget en hel månad efter avsatt datum.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom en månad. Ärendet avslutas.

V1712-07674-69
Bristande behandling och kommunikation

En kvinna som sedan några år är patient vid en psykiatrisk mottagning diagnostiserades men har därefter bara blivit sämre i sitt mående. Kvinnan menar att vården vid mottagningen inte fungerar, läkarbesöken är korta och stressiga och kommunikationen inom mottagningen och till henne som patient är dålig. Kvinnan är utan läkemedelsbehandling sedan två månader och får inte stöd för sitt önskemål om stödsamtal. Den familjeutbildning som utlovats har inte blivit av på tre år.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef för mottagningen. Han beskrev att anhöriga självklart ska engageras om det är möjligt och om patienten vill, detta skulle chefen nu meddela anmälarens läkare. Han informerade vidare om att anmälaren uteblivit från besök och att hon valt att inte fortsätta med den medicinering man rekommenderat från vårdens sida. Han informerade också om att anmälaren har nya inbokade tider vid mottagningen och hoppades att det skulle leda till en konstruktiv diskussion om såväl mediciner som anhörigsamtal och eventuella andra psykoterapeutiska/samtalsstödkontakter. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet framfört synpunkter vilka delges vården i avslutsskrivelsen. Hon menar bland annat att hon har tagit upp önskemålet om anhörigsamtal och utbildning flera gånger med en sjuksköterska och att hon lämnat återbud till bokade besök på grund av sjukdom, vilket vården borde ha förståelse för. Ärendet avslutas.

V1712-07720-57
Avslag på botox-behandling

En kvinna har under ett flertal år fått anslag till injektionsbehandling utomlands där hon studerar, men nu har detta stöd dragits in, oklart varför. Hennes far har fått olika bud på förklaringen till avslaget från handläggare på hälso- och sjukvårdsförvaltningen, men är frågande inför beslutet.

Åtgärd: I yttrandet från handläggare på hälso- och sjukvårdsförvaltningen gavs en bakgrund till besluten att godkänna behandling utomlands, dessa beslut har fattats i strid med de rutiner och riktlinjer som finns. Riktlinjerna har nu stramats upp vilket endast möjliggör behandling inom landet. Anmälaren är nöjd med att svaret förtydligats och önskar att ärendet avslutas.

V1712-07730-70
Remiss inte skickad, lång väntan på tid

En kvinna väntar på kallelse för utredning för diagnos av eventuell ärftlig förändring av arvsmassan. Hon har väntat länge. Remissen har inte blivit skickad.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då ingen skriftlig anmälan inkommit inom överenskommen tid.

V1712-07740-50
Bristande vård och behandling vid fraktur

En man fick först efter tre dygn behandling vid multipla frakturer i handen. Detta på grund av lång väntetid, först på lättakut och när den stängde, ytterligare väntetid på akutmottagning. Alla han träffade undrade över väntetiden och varför han inte fick träffa en ortopedspecialist. Läkaren som sedan skulle behandla handen, hade aldrig reponerat en hand, men gjorde ett försök. Läkaren utlovade att en kollega skulle titta på handen, vilket aldrig blev fallet. Journalanteckningar om detta saknas. Intyget till Försäkringskassan var felaktigt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

V1712-07742-50
Nekad skrivtolk vid sjukvårdsbesök

En döv kvinna har synpunkter på hanteringen vid beställning av skrivtolk i samband med bokning av ett besök i sjukvården. Kvinnan blev nekad skrivtolk med erbjudande om att läkaren eller sjuksköterska kunde skriva ner det läkaren ville ha sagt under besöket. Kvinnan var påstridig och menade att hon hade rätt till utbildad skrivtolk och att det annars fanns risk för missförstånd och medicinska fel. Kvinnan bokade istället själv en tolk via Tolkfördelningen vilket gick bra.

Åtgärd: I inhämtat yttrande från enhetschef på närakuten framkommer att händelsen uppstått på grund av okunskap. Enhetschefen menar att de får skärpa sig i framtiden och beställa skrivtolk när så patienten behöver. Chefläkare skriver i sitt yttrande att vårdgivaren agerade fel när de inte bokade en tolk till läkarbesöket. Ärendet avslutas.

V1712-07746-77
Problem att få ut journalkopior

En man som önskade få journalkopior från en vårdcentral fick problem att få ut dessa. Vårdcentralen hänvisade till en annan vårdcentral som hänvisade tillbaka till den första vårdcentralen. Mannen bollas således fram och tillbaka mellan dessa och tycker att det görs på ett otrevligt sätt. Vidare har han från den ursprungliga vårdcentralen hänvisats till ett journalarkiv men inte fått någon närmare information om hur man går till väga för att beställa journaler därifrån.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om att kontakta sin vårdgivare och landstingsarkivet. Han har därefter inte återkommit till förvaltningen inom angiven tid och ärendets avslutades.

V1712-07755-72
Ris och rosor till närakutmottagning

En kvinna besökte en närakutmottagning och vill lämna beröm och rosor till läkaren och personalen i receptionen. Däremot var sjuksköterskan som skulle ta blodprov otrevlig och nonchalant. När kvinnan bad att få bli stucken i armen för blodprovstagning i liggande ställning svarade sjuksköterskan att "då har du inte här att göra".

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetsansvarig höll hon med kvinnan om att om man vill ligga ner under provtagning måste man kunna göra det, dock kanske anmälaren och personalen ha olika uppfattningar om vad som skett. Sjuksköterskan menade att hon inte mindes den enskilda patienten och kunde därmed inte återge ordväxlingen som skett. Däremot kunde hon inte känna igen sig själv i det bemötande som beskrevs i anmälan. Hon ansåg vidare att hon i sin yrkesutövning eftersträvar att i varje vårdtillfälle ska patienten uppleva att vården är tillfredsställande och av god kvalitet. Kvinnan tog del av yttrandet och var nöjd över verksamhetschefens ståndpunkt att man ska kunna ligga ner för provtagning. Däremot var kvinnan missnöjd med sjuksköterskans yttrande eftersom denna inte tog till sig kritiken. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1712-07769-74
Brister i återkoppling/åtgärder till patienter

En anmälare har synpunkter på hur en psykiatrisk öppenvårdsmottagning hanterar de ärenden som inkommer via 1177 Vårdguiden. Ärendena avslutas av sekreterare innan patienten har fått återkoppling om sitt ärende. Vid tillfällen ska de heller inte ha skett någon åtgärd som t.ex. att vårdpersonal ska kontakta patienten.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte gå vidare med sin anmälan, ärendet avslutas.

V1712-07770-79
Sekretess på vårdavdelning

En kvinna vårdades på ett akutsjukhus och var inlagt på akutavdelning med fyra patienter i samma rum under fem dagar. Hon upplevde att inom tider hon var inneliggande fanns det ingen sekretess alls mellan patienter.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från akutsjukhuset där anmälaren vårdades. Klagomålet riktar sig på sekretessrutiner på en vårdavdelning. I yttrandet beskrivs att pga. pågående ombyggnationer vårdas flera patienter i fyra bäddsrum och tillgång till enkelrum räcker inte till. Anmälaren har inte hört av sig med ytterligare synpunkter inom angiven tid. Verksamhetens målsättning är att alla patienter ska känna sig väl bemötta och omhändertagna samt kliniken tar åt sig anmälarens kritik. Ärendet avslutas.

V1712-07771-69
Bristande läkarkontinuitet inom psykiatrin

En kvinna har i fyra år tillhört en öppenvårdsmottagning inom psykiatrin. Under dessa år har hon inte haft någon fast läkare utan träffat cirka sex olika hyrläkare. Detta har inte bidragit till den kontinuitet som hon behöver och inte heller den pålitlighet som försäkringskassan önskar vid långtidssjukskrivning.

Åtgärd: Yttrande inkom från chefsöverläkaren. Han beklagade att verksamheten inte lyckats erbjuda anmälaren den läkarkontinuitet som borde vara en självklarhet. Han förklarade att det är svårt att rekrytera specialistkompetenta läkare och att verksamheten när det inte går blir tvungna att ta till alternativet med hyrläkare, för att garantera patientsäkerheten. Han menade dock att det är en både sämre och dyrare lösning än att ha fast anställda läkare. Anmälaren har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

V1712-07778-72
Personal läste uppgifter i journalen utan samtycke

En kvinna gick in på vårdcentralen för att låna toaletten och dricka lite vatten. Hon hade gått runt i en shoppinggalleria och blivit lite varm och lätt illamående. Då kom en sköterska fram och begärde kvinnans legitimation så kvinnan lämnade sitt körkort till henne. Denna lämnade rummet och kom sedan in igen och framförde en mycket kränkande uppgift enligt kvinnan. Kvinnan har förstått att sköterskan gått in i hennes journal utan hennes samtycke och läst sig till detta. Således har sköterskan begått ett sekretessbrott eftersom denna inte sökt kvinnans samtycke till att läsa i journalen.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen beskrevs att eftersom kvinnan drabbats av plötslig yrsel och illamående så bedömde sköterskan där att detta skulle bedömas av läkare och bad om kvinnans legitimation. För att kunna göra en akutbedömning av läkaren krävs bakgrundsinformation som hämtades från den sammanhållna patientjournalen. Verksamhetschefen beklagade det inträffade och tackade för återkopplingen som ger möjlighet att se över rutiner för bemötande och att tydligare involvera patienterna i deras arbetssätt. Kvinnan tog del av yttrandet och är fortsatt besviken och missnöjd med att sköterskan kommenterade hennes körkort. Dessutom anser kvinnan att det är en efterkonstruktion att hon skulle varit yr och sjuk när hon i själva verket endast var varm, kissnödig och törstig och behövde låna toaletten. I samråd med kvinnan avslutas ärendet på förvaltningen.

V1712-07792-72
Fick faktura men har inte blivit kallad till besök

En kvinna uppger att hon fick faktura på ett uteblivet läkarbesök gällande hennes son. Han har inte blivit kallad till detta besök, varken brevledes eller via SMS.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen bad hon om ursäkt för missförståndet och makulerade fakturan. Kvinnan hörde av sig efter att ha tagit del av yttrandet och var nöjd med detta. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1712-07795-72
Vårdskadad i samband med rutinundersökning

En man skulle genomgå en rutinundersökning för kontroll i buken efter tidigare operation. I samband med undersökningen skadade läkaren en förbindelse mellan ett organ och tarmarna som orsakade en inflammation där. Mannen fick läggas in på en akutvårdsavdelning med dropp i sex dagar och fortsatt konvalescens i hemmet.

Åtgärd: Yttrande inkom från två överläkare som beklagade att mannen drabbats av en komplikation. Komplikationen drabbar cirka 5 % av de undersökta och brukar sedan självläka. I detta fall krävdes sjukhusvård. Överläkarna tillstod också att man varit bristfällig i informationen av komplikationer. Mannen tog del av yttrandet och ansåg att man borde behållit honom kvar på sjukhuset för observation efter undersökningen. I samråd med mannen avslutas ärendet på förvaltningen.

V1712-07804-34
Behandling och vårdplan saknas

En man har synpunkter på att han inte får rätt hjälp vid en psykiatrisk mottagning. Utredningar har tappats bort, inställda besök utan ersättningstid, inga samtal förutom medicin, sjukskrivning utan rehabilitering samt ett bemötande som fallerar.

Åtgärd: Mannen avsåg att inkomma med en underskriven anmälan men har inte hörts av varför ärendet avslutas i befintligt skick.

V1712-07833-79
Uppgift i journalen

En man upptäckte att det står felaktiga uppgifter i hans journal gällande hans medicinering. Mannen kontaktade vårdcentralen och försökte rätta uppgifterna men upplevde att han inte kunde få hjälp.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från vårdcentralen. Klagomålet riktar sig på uppgifter i journalen och kommunikation med anmälaren. I yttrandet beskrivs läkarens åsikt om händelsen. Uppföljning av medicinering hade inplanerats men avbokades av anmälaren. Läkaren poängterar risken för läkemedelsberoende av den här typen av mediciner. Anmälaren hade lämnat tillbaka den nya medicinen till apoteket på eget bevåg och avbokat uppföljningen. Förvaltningen anser att ytterligare skriftväxling i detta ärende genom förvaltningen inte leder till förbättring eller förändring i sakfrågan. Patientnämndens förvaltning finner det angeläget att nämna i avslutskrivelsen att anmälarens önskan har varit att vårdgivaren förtydligar informationen till anmälaren gällande hans medicinering och gör en självrättelse i journalen om det finns felaktiga uppgifter i den och gör en ny uppföljning gällande hans medicinering. Fortsatt kommunikation gällande medicinering hänvisas till vårdgivaren. Ärendet avslutas.

V1712-07835-57
Snabb undersökning av ländryggsbesvär

En man med ryggsmärta remitteras av sin husläkare till ortoped på akutsjukhus. Där blev han bristfälligt undersökt och ortopeden menade att det inte var något större fel på honom. Mannen är olycklig över att inte bli noggrannare undersökt.

Åtgärd: I yttrandet från överläkare på ortopediska kliniken gavs en beskrivning av den medicinska handläggningen som omfattat fysikaliska tester och röntgenundersökning. Eftersom det inte funnits något stöd för kirurgisk behandling har anmälaren återremitterats till primärvården för fortsatt omhändertagande. Då anmälaren efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid utgår förvaltningen från att han accepterat svaret och avslutar ärendet.

V1712-07860-57
Får inte gå kvar på sjukhusets mottagning

En kvinna har avvisats från akutsjukhusets kirurgklinik, de menar att de inte längre kan hjälpa henne. Hon är besviken då hon behöver fortsatta behandlingar och sjukskrivning. Hennes fortsatta vård är överrapporterad på ett bristfälligt sätt till primärvården.

Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren både via telefon och via e-post. Då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet.

V1712-07861-72
Brister i utredning och bemötande

En man sökte vårdcentralen för hosta och magont. Läkaren sa att mannen skulle bestämma sig för vilket symtom som skulle utredas eftersom denne bara kunde utreda ett symtom i taget. Mannen tycker det är mycket märkligt för tänk om symptomen hänger ihop och har med varandra att göra! Om det handlar om tidsbrist stämmer det inte menar mannen. Läkaren hade 20 minuter på sig för besökte och mannens besök var klart efter 8 minuter. Nu funderar mannen och hans familj samt hans kompisar på att byta vårdcentral.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1712-07862-72
Slarvigt utförd operation orsakade onödigt lidande

En kvinna genomgick en ryggoperation som utfördes så slarvigt att skruvar lossnade och orsakade henne smärtor och rörelsebegränsningar i flera år. Hon har nu genomgått en ny operation med förbättrat resultat.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från chefläkaren som beskrev operationssättet och att kvinnans tillstånd var oförändrat vid återbesöket. Dock rökte kvinnan fortfarande trots att man påtalat vikten av rökavvänjning för att optimera benläkningen. Efter det hade kvinnan flera telefonkontakter med kliniken och hon hade en uppenbar smärtproblematik. Efter en fallolycka under skogspromenad visade en röntgenundersökning att operationen läkt normalt och vid ytterligare ett kontrollbesök kunde inget onormalt påvisas efter ryggoperationen. Kvinnan remitterades då till en smärtklinik för besvär i muskler och mjukdelar. Kliniken hade därefter ingen ytterligare kontakt med kvinnan och tolkade det som att kvinnan förbättrats. Kvinnan tog del av yttrandet och ansåg att uppgifterna inte stämde. Enligt kvinnan sa läkaren som opererade henne senast att det var den första operatören som opererat felaktigt och att det var därför hon reopererats. Kvinnan har inte inkommit med genmäle inom angiven tid så ärendet avslutas på förvaltningen.

V1712-07874-72
Smärta och infektionsparametrar åtgärdades inte

En kvinna hade smärta och förhöjda infektionsparametrar under en längre tid. Läkaren på sjukhuset ignorerade detta och kvinnan utreddes inte ordentligt. Efter några månader sökte hon en annan läkare som konstaterade att kvinnan hade besvär som nu längre inte gick att operera.

Åtgärd: I sitt yttrande beskrev verksamhetschefen de kontakter kvinnan haft med sjukhuset och de vårdåtgärder som vidtagits. Det är framförallt knäbesvär som kvinnan haft och nu har man konstaterat att det inte längre går att åtgärda detta med en operation eftersom kvinnans hälsostatus nu försämrats. Verksamhetschefen tackade för återkopplingen som gav dem en djupare reflektion och möjlighet till analys av vårdförloppet. Händelsen har initierat en händelseanalys för att avgöra om vårdskada förelåg som skulle motivera en Lex Mariaanmälan. Kvinnan fick ta del av yttrandet och var inte nöjd med den vård hon erhållit gällande knäproblematiken. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1712-07880-72
Opererades för snedställd tå i onödan

En kvinna gick till specialistläkare för sin snedställda tå. Läkaren föreslog en röntgenundersökning och därefter blev det en operation. Kvinnan hade fortsatta besvär med inflammation och smärta i tån och man gjorde nya undersökningar. En annan läkare bedömde de gamla röntgenbilderna och menade att operationen varit onödig. Kvinnan har nu mer smärta än innan operationen och har varit sjukskriven i sex veckor.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som vidhöll att det inte funnits någon klar operationsindikation, men i och med att det gått ganska kort tid sedan operationen kan man förvänta sig mindre smärta framöver och att slutresultatet kommer att bli gott till slut. Kvinnan tog del av yttrandet och framförde att hon var arg, besviken och ledsen över resultatet. Hon hade litat på operatören och trodde att foten skulle bli bättre efter operationen än den varit innan. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1712-07884-70
Vägrar sjukskriva efter beräknat förlossningsdatum

En gravid kvinna med svåra graviditetssymtom sjukskrevs på mödravården fram till förlossningsdatum. När hon gick över tiden sjukskrev inte läkaren efter beräknat datum då de av princip inte gör det på mottagningen. Fråga vad de grundar sig på?

Åtgärd: Yttrande har inkommit från behandlande läkare på mödravårdscentralen. Hon beskriver den policy som funnits i många år med sjukskrivning av gravida som längst fram till datum för beräknad förlossning. Läkaren har pratat med mödrahälsovårdsöverläkaren och fått reda på att detta inte gäller längre. Behandlande läkare har nu sjukskrivit anmälaren fram till aktuellt förlossningsdatum. Anmälaren har tagit del av yttrandet och hon hoppas att alla på mottagningen får vetskap om vilka regler som gäller.

V1712-07890-79
Utebliven undersökning och kränkande bemötande

En man blev respektlöst bemött på en specialistklinik. Mannen blev kallad psykiskt sjuk av sin specialistläkare när han ifrågasatte behandlingen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Vårdgivare har kontaktats enligt anmälarens önskemål. Anmälaren har inte inkommit med skriftligt anmälan och har möjlighet att skicka in detta senare om han önskar. Ärendet avslutas.

V1712-07906-72
Blödande sår var hudcancer

En man hade i flera år ett blödande och vätskande sår som periodvis behövde läggas om. Han gick regelbundet till sjuksköterskemottagningen för omläggning men det var aldrig någon läkare som inspekterade såret. Mannen bad själv till slut om en läkartid och efter provtagning visade det sig att såret var hudcancer.

Åtgärd: Yttrande inkom från handläggare vid vårdcentralen som beklagade att mannen inte blivit tagen på allvar och att såret krävt flera års behandling. Verksamheten gjorde en egen avvikelse för att ta reda varför man inte tänkt att såret kunde vara cancer. Sjuksköterskorna som lade om såret tolkade det som att mannen hade dålig blodcirkulation. Ärendet har tagits upp på läkarmöten och sjuksköterskorna har påmints om att ett svårläkt sår skulle kunna vara cancer. Anmälaren tog del av yttrandet och hade inget mer att tillägga. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1712-07908-57
Pressades att göra alltför hård träning

En kvinna följde ett program för smärtrehabilitering. Träningsprogrammet anpassades inte för henne vilket ledde till att hon pressade sig och fick kraftiga besvär.

Åtgärd: I yttrandet beklagades anmälarens upplevelse av bristande anpassning av rehabiliteringsprogrammet. Anmälarens synpunkter har lett till internutbildning om diagnosen samt diskussion i personalgruppen beträffande individuell hänsyn till gruppträningen. Anmälaren är glad över de förbättringsåtgärder som vårdgivaren beskriver och vill bifoga ett genmäle till slutskrivelsen.

V1712-07910-57
Lång väntan på besökstid till husläkaren

En kvinna med smärta i nacke, rygg och knä efter en bilolycka vill snabbt boka ett återbesök hos sin husläkare, men hon tvingas vänta mer än 4 veckor.

Åtgärd: I yttrandet från husläkare på mottagningen bemöttes synpunkterna med att det i tidbokningssystemet inte framkom att anmälaren väntat så länge på besökstid. Tvärtom har anmälaren haft täta läkarbesök och även träffat sjuksköterska vid ett tillfälle. Anmälaren vill inte bemöta synpunkterna utan önskar att ärendet avslutas.

V1712-07927-50
Nekad sjukresa

En man nekades sjukresa till och ett besök i vården. Mannen har åkt sjukresor under en längre tid och kan inte förstå varför de nekade honom. Personalen uppträdde arrogant. För resan hem fick han sjukresa.

Åtgärd: I inhämtat yttrande förklaras den situation som uppstod och att mannen idag blivit ersätt för sin resa. Ärendet avslutas.

V1712-07936-72
Inte blivit kallad till mammografi

En kvinna uppger att hon inte blivit kallad till mammografi på ett par år. Hon har försökt kontakta mottagningen, men de har stängt och begränsade telefontider.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1712-07937-72
Läkare missade två frakturer i kvinnans fötter

En kvinna hade skadat fötterna och gick till närakutmottagningen för att undersöka om det uppstått frakturer i samband med skadan. Läkaren frågade kvinnan om hon ville genomföra röntgenundersökning, vilket kvinnan tyckte var anmärkningsvärt. Hur skulle hon kunna bedöma om röntgenundersökning var nödvändig och om det uppstått frakturer i fötterna? Efter röntgenundersökningen tittade läkaren på röntgenbilderna som enligt honom inte påvisade någon skada eller fraktur. Kvinnan hade dock fortsatta smärtor men gick och belastade som vanligt på fötterna. Efter två veckor uppsökte hon en specialistläkare som tittade på samma röntgenbilder och kunde konstatera att kvinnan hade frakturer i båda fötterna.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1712-07941-74
Bristfälligt bemötande

En anmälare har upplevt ett mycket dåligt bemötande på en husläkarjourmottagning. Personalen ska ha uppträtt okunnigt och oprofessionellt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte återkommit, avslutas ärendet.

V1712-07946-72
Bristande tillgänglighet

En kvinna har försökt boka tid för ett läkarbesök på vårdcentralen men de har långa väntetider. Hon har frågor om rimligheten i att ha så långa väntetider, hur många patienter som är listade hos varje läkare på denna vårdcentral och varför vårdgarantin inte följs.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1712-07951-75
Läkemedelsbiverkan

En kvinna med svamp i örat undersöktes och medicinerades av öronspecialist. Under undersökningen upplevde hon en nypande smärta i örat och läkaren menade att det var medicinens fel. Kvinnan önskar en förklaring till handläggningen och undrar om anmälan är gjord till Läkemedelsverket. Kvinnan har kvarstående smärtor i örat och ansiktet.

Åtgärd: Svar har inkommit från behandlingsansvarig läkare som förklarar att medicinering påbörjades med en ny produkt. Örondropparna hade torkat in och bildat kristaller och en hård skorpa. När den togs bort sågs ett hål på trumhinnan. Kvinnan har därefter genomgått trummhinneplastik. Biverkningsrapport är gjord till Läkemedelsveket. Anmälaren har tagit del av svaret och framfört att hon anmält händelsen till Löf, läkemedelsförsäkringen och konsumentrapport. Ärendet avslutas.

V1712-07964-72

Befarar att läkare saknar kompetens

En man blev undersökt av en läkare på sjukhuset. Mannen misstänker att läkaren inte är en riktig läkare eftersom det verkade som att läkaren saknade grundläggande medicinska kunskaper. Mannen känner sig inte trygg med att han ska opereras på sjukhuset.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och att samtliga läkare som arbetar i Sverige har genomgått kompletterande utbildning för läkare med läkarexamen från tredje land samt visat förmåga och kunskapsnivå för att kunna tjänstgöra som allmäntjänstgörande läkare i Sverige för att sedan kunna söka svensk läkarlegitimation hos Socialstyrelsen. Då anmälaren heller inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1712-07981-49
Bristfällig journalföring

Anmälaren påtalade bristfällig journalföring vid akutmottagning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

V1712-07991-50
Bristande dialog till patient och på klinik

En kvinna lades in på akutsjukhus och fick träffa två olika läkare och flyttades från en avdelning till en annan. Detta utan att få information om varför olika läkare behandlade henne och varför hon tvingades byta avdelning. När kvinnan kom till den nya avdelningen upplevade hon att personalen där inte heller hade fått information om varför hon var där. Först fick hon veta att hon skulle opereras akut. Detta ändrades sedan till att hon inte skulle opereras alls.

Åtgärd: I inhämtat yttrande förklaras varför kvinnan fick byta avdelning. På den nya avdelningen var inte sjuksköterskorna informerade som förväntat, vilket berodde på att det var läkarna som skötte kommunikationen. Detta beklagas. Slutligen förklaras varför hon inte behövde opereras. Kvinnan är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.

V1712-07992-57
Felaktigt formulerat sjukintyg

En kvinna besökte ortoped i specialistvården och blev utlovad ett sjukintyg, detta blev inte godkänt av försäkringskassan. Vid kompletteringen blev det fel och kvinnan är nu utan sjukpenning.

Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren via telefon, men då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas det utan vidare anmälan.

V1801-00009-34
Oprofessionell läkarkontakt

En kvinna har haft kontakt med en läkare vid en psykiatrisk mottagning under flera år och upplever nu att denne vill bli av med henne. Kvinnan håller på med en rehabilitering och arbetar deltid men läkaren vill nu avsluta sjukskrivningen då hon är orolig för att försäkringskassan ska ha synpunkter.

Åtgärd: Kvinnan fick kontaktuppgifter till verksamhetschef och ämnade kontakta denna men önskade avvakta med annan åtgärd. Hon har därefter inte hörts av varför ärendet avslutas.

V1801-00010-70
BB avdelning nonchalerat barns symtom

Ett litet barn som skickades hem från BB avdelning men föräldrarna upplevde att barnet inte mådde bra. De återvände till BB som ville skicka hem barnet då de ansåg att han mådde bra. Till slut fick barnet komma till barnavdelning där hjärnhinneinflammation konstaterades.

Åtgärd: Ärendet avslutas då ingen skriftlig anmälan inkommit inom överenskommen tid.

V1801-00012-75
Felmedicinerad efter operation

En kvinna opererades i magen på en kirurgklinik på ett akutsjukhus. Vid hemgång förskrevs hon proppförebyggande läkemedel och påbörjade behandlingen med sprutor. Kvinnan började få hjärtklappning och näsblod och kontaktade därför mottagningen och nu uppdagades felförskrivningen. Kvinnan önskar en förklaring och ekonomisk ersättning för felförskrivet läkemedel.

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

V1801-00016-70
Brist i information och bedömning inför operation

En kvinna upplever brister i information om risker inför operation och resultat med komplikation efter operation på sjukhus.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från patientsäkerhetsläkare och verksamhetschef på kvinnokliniken. De beskriver att kvinnan vid två tillfällen givits information om sammanväxningar och den därmed ökade risken för öppen operation. En komplikation inträffar men är enligt dem en känd komplikation till denna typ av operation. En kirurg tillkallades för att reparera den uppkomna skadan. Händelsen har diskuterats i klinikledningen och med berörda. Anmälaren har tagit del av yttrande och har synpunkter på att kvinnan inte förstått informationen om sammanväxningarna. Han anser också att en öppen operation skulle ha gjorts direkt. Han anser att om skadan åtgärdades direkt hade det besparat patienten lidande och sjukvårdens resurser. Han vill med detta tillägg att ärendet avslutas.

V1801-00021-79
Felbehandlad

En granne till en äldre man har synpunkter på att denne blivit felbehandlad under en längre tid och risken är nu att han avlider. Mannen vårdas nu på ett akutsjukhus.

Åtgärd: Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom en månad. Ärendet avslutas.

V1801-00030-72
Fick kallelse trots att familjen meddelat frånvaro

En flicka hade fått en spricka i handen och barnakutmottagningen åtgärdade handen genom att linda den och skicka en remiss till en barnortopedmottagning för återbesök. Modern var noga med att tala om att familjen skulle vara bortrest under flera veckor varvid sjuksköterskan sa att "det är lugnt, ni kommer inte att bli kallade tidigare". När familjen sedan kom hem från semestern fanns en kallelse från barnortopedmottagningen med ett datum en vecka tidigare. När modern sedan kontaktade barnortopedmottagningen sa de att de inte fanns någon notis om att familjen skulle vara bortrest och att det är viktigt att kontrollera frakturer tidigare så att de inte läker fel.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, men då hon inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1801-00037-75
Får fel läkemedelsdos, brister i information

En kvinna har i samband med vård på psykiatrisk vårdavdelning fått sänkt läkemedelsdos. Nedtrappning har påbörjats utan att information gavs innan förändringen.

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

V1801-00066-49
Läkaren tog inte till sig patientens upplevelser

Läkaren tog inte till sig anmälarens upplevelser och redogörelse av sin situation.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

V1801-00072-54
Otrevligt bemötande av läkare inom psykiatri

En man anser att en vårdgivare har varit elak mot honom.

Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren vid ett flertal tillfällen. Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1801-00096-69
Nonchalant bemötande och bristande sekretess

En kvinna som skadat sig i ett fall uppsökte en närakutmottagning. Där fick hon vänta i många timmar för att få ett mycket kort möte med en läkare och därefter en röntgenundersökning. Kvinnan upplevde under denna tid att personalen var oengagerad och nonchalant och att sekretessen kring patienterna var mycket bristande. Kvinnan menar att hon i timmar hörde personalen prata om de andra patienterna och mycket väl kunde räkna ut vilka dessa var i väntrummet. Kvinnan var hungrig, törstig och hade ont under den långa väntetiden. När hon väntat ytterligare ett par timmar efter röntgenundersökningen valde hon att lämna mottagningen. Dagen därpå fick hon hjälp vid en vårdcentral som tyckte att det var konstigt att närakuten inte ens lindat hennes skadade hand.

Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1801-00102-72
Bristande vård och behandling

En kvinna vill anmäla vårdgivaren för bristande vård och behandling. Hon upplever att hon inte blivit hjälpt utan istället fått andra symptom i form av ångest och depressioner.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då hon inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1801-00104-72
Bristande utredning gällande hosta

En tonårig pojke hade svår hosta och sökte vårdcentralen för utredning av besvären. Det enda läkaren gjorde var att lyssna på lungorna och skriva ut en hostmedicin. Efter flera besök och undersökningar hos olika vårdgivare visade sig hostan vara kikhosta.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från verksamhetschefen som beskrev att den ansvariga läkaren bedömde att tonåringen hade så hög puls och påverkad andning att han bad honom söka akutvård för en specialistbedömning. Hade tonåringen varit andningsmässigt stabil hade man gjort större utredning på vårdcentralen. Den tonårige pojken och hans syster fick ta del av yttrandet och var nöjda med svaret. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1801-00108-79
Otrevligt bemötande

En kvinna känner sig otrevligt bemött av vårdpersonalen på en specialistklinik när hon har önskemål om bokning. Hon undrade om kliniken hade rätt att neka hennes undersökning samt bedömning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har inte återkommit med skriftligt anmälan inom en månad. Ärendet avslutas.

V1801-00111-49
Lång väntan i väntrum och brister i bemötande

Anmälaren beskrev lång väntan i väntrum och brister i bemötande vid närakutmottagning.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att väntetiden var oacceptabelt lång och att både bemötandet och informationsgivningen var bristfälligt, att dialog om väntetid med röntgenavdelningen är påbörjad för att förbättra situationen. Anmälaren tog del av yttrandet. Ärendet avslutas.

V1801-00152-75
Brister i journal och olämpligt läkemedel

En gravid kvinna med migrän behandlades med läkemedel som inte ska ges till gravida. Maken var med när injektionen gavs men i journalen finns ingen notering om detta.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning avslutas ärendet i befintligt skick.

V1801-00163-57
Provisoriskt rotfylld tand lagades permanent

En man vars tandläkare gick bort under pågående rotbehandling, blev då han skulle färdigbehandlas, bollad mellan olika kliniker. Enligt mannen fick han en permanent fyllning gjord på en tillfälligt utförd rotfyllning och denna gick sönder efter tre veckor. Han tycker nu att han borde få någon typ av ersättning eftersom han var tvungen att behandlas med ett implantat.

Åtgärd: Klinikchefen beklagade mannens svårigheter att få korrekt tandbehandling och återbetalade mannens avgifter för den aktuella tandvårdsbehandlingen. Mannen är mycket nöjd och glad över beslutet och önskar att ärendet avslutas.

V1801-00170-49
Brister i remittering, bruten sekretess

Anmälaren led av diskbråck, hon hade kontakt med tre olika läkare vid en och samma vårdcentral. Läkarna gav varken råd eller behandlingsinsatser. Anmälaren bad att få bli remitterad till specialist. Läkaren remitterade men inte till den mottagning som anmälaren önskade. Jag bestämmer ska läkaren ha sagt, enligt anmälaren. Läkaren remitterade till specialist vid sjukhus. Anmälaren kontaktade denna mottagning men mottagningen kunde inte ta emot i enlighet med vårdgarantin. Nästa remiss skickades till mottagning som inte hade specialist för den problematik som anmälaren led av. En av läkarna uppmanade anmälaren att skriva intyg för färdtjänst och skicka intyget till rätt förvaltning. På läkarnas skrivbord låg papper med andra patienters personliga uppgifter.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef och berörd läkare framgick det att vid mottagningen beaktas regler för sekretess, att utredning genomförs vid avvikelser från dessa regler gällande sekretess, att valfriheten beaktas vid mottagningen, att läkaren hade de bästa avsikter med sin remittering, att läkare inte bör fråga patienter om formuleringar vid upprättandet av intyg.

Anmälaren tog del av yttrandet. Hon var missnöjd med svaret, hon framförde att annan vårdgivare, den specialistmottagning där hon nu får behandling, bedömer att den smärtstillande medicineringen var felaktig. Ärendet avslutas

V1801-00185-79
Avbokat operation med kort varsel

En kvinna hade en planerad operation på en specialistklinik. Operationen ställdes in kvällen innan. Hon ansåg att hon borde få ersättning enligt landstingets rutiner vid inställd operation men kliniken vill inte betala ersättning till henne.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Flertal kontaktförsök per telefon och e-post har förvaltningen inte lyckats att kontakta anmälaren. Ärendet avslutas.

V1801-00186-49
Bristfällig planering med patient infor operation

Anmälaren var i behov av operation på grund av gallsten. Hon hade kontakt med läkare vid sjukhuset. Då det blev dags för operation nåddes hon av informationen att operationen skulle utföras av läkare som hon inte tidigare haft kontakt med. Anmälaren saknade möte med läkaren som skulle utföra operationen och då få information om den kommande operationen. Det som oroar anmälaren är att det finns misstanke om tumörer.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

V1801-00200-57
Kallelse till läkarbesök trots information om resa

En kvinna informerade mottagning på akutsjukhuset om att hon skulle vara bortrest tre månader. Överenskommelse gjordes att vården skulle fortsätta sin utredning då kvinnan kom hem. Trots detta har hon fått en kallelse till läkarbesök under tiden resan pågår.

Åtgärd: Förvaltningen kontaktade anmälaren ett flertal gånger per e-post, men då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet.

V1801-00208-57
Otrevligt bemötande efter plastikoperation

En kvinna blev otrevligt bemött av sin husläkare när hon fick komplikationer efter en plastikoperation hon genomfört utomlands.

Åtgärd: I yttrandet från patientansvariga läkaren beklagades upplevelsen av besöket. Läkaren hade aldrig tidigare stött på en operation av det slaget och var väldigt osäker vad som gällde rent medicinskt, därav den vassa och bekymrade tonen. Anmälaren är besviken över svaret, hon har blivit illa berörd av besöket och bifogar ett genmäle till avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas därmed.

V1801-00217-74

Fick ej påminnelse om besök

En man har fått hem en faktura för ett läkarbesök på en vårdcentral som han har missat. Han hade valt att bli påmind via SMS eller e-post men fick aldrig någon påminnelse.

Åtgärd: Då anmälaren trots kontaktförsök inte återkommit avslutas ärendet.

V1801-00221-57
Inte fått besökstid för kirurgisk operation

En man med cancerförändringar på kinden remitterades från akutsjukhuset till specialistmottagning där han placerades i kö och har efter det inte hört någonting. Han har kontaktat mottagningen via telefon och även skrivit brev, men inte blivit kontaktad efter det.

Åtgärd: I yttrandet förklarades att mannens hudförändringar klassificerades som relativt ofarliga, lägsta prioritering. Det var första gången anmälaren fick den informationen vilket hade besparat honom onödigt bekymmer och funderingar kring cancerdiagnosen. Mannen fick en kallelse tämligen omgående och genomgick operation utan besvär. Han är nöjd och önskar att ärendet avslutas.

V1801-00222-57
Ingen återkoppling från vårdgarantikansliet

En man begärde hjälp från vårdgarantikansliet då väntetiden hos hudspecialist var lång. Trots löfte om återkoppling har mannen inte hört någonting på flera veckor.

Åtgärd: I svaret framkom att personal från vårdgivarkansliet tagit kontakt med hudspecialist och fått information om att planerad operation skulle genomföras inom kort. Denna information lämnades dock inte till anmälaren vilket beklagas. Anmälaren är nöjd med svaret och ärendet avslutas.

V1801-00240-75
Svårt att förnya recept

En kvinna upplever svårigheter att förnya receptet.

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

V1801-00242-72
Blev sjuk, vill slippa betala för uteblivet besök

En kvinna hade tre olika besök på samma enhet under två dagar. Hon blev sjuk och kunde inte avboka besöken inom 24 timmar. Hon vill nu få hjälp med att makulera fakturorna.

Åtgärd: Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1801-00264-72

Lång väntan på provtagning och provsvar

En man hade stått i kö för att genomföra vävnadsprovtagning men på grund av speciell medicinering skulle han återkomma när medicineringen avslutats. Han ställdes längst bak i kösystemet och fick vänta igen men kunde sedan inte ta den tiden som erbjöds. På nytt fick han vänta och nu hade väntan varit i mer än ett halvår innan han kallades till vävnadsprovtagningen. Därefter fick han vänta ånyo på provsvaret och då han inte hörde något från mottagningen, ringde han efter en månad och fick besked att läkaren var på semester. När han väl fick komma på återbesök för provsvar muttrade läkaren om att denna väntan på provtagning och provsvar var en politisk fråga, vilket anmälaren inte kan hålla med om. Han anser att det är en organisatorisk fråga med inslag av avsaknad av etik och empati.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från sektionschefen som beklagade att mannen upplevt detta bemötande men menade att medicinskt sätt har handläggningen varit korrekt. Verksamheten har också förstärkt mottagningen med fler specialistläkare för att minska väntetiderna. Mannen tog del av yttrandet och ansåg att det var tillfredsställande att verksamheten kunnat halvera väntetiderna men ansåg att det var fel att han fick börja om i tremånaderskön efter att inte kunnat infinna till det första läkarbesöket. Den allvarligaste kritiken mannen riktade mot kliniken var att vävnadsprovsvaret inte kunde lämnas eftersom doktorn var på semester, vilket var en plåga att vänta på vecka efter vecka. Som patient upplevde han att verksamhetschefens yttrande var iskallt i sin avsaknad av empati och att det hade urholkat mannen förtroende för vårdgivaren. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet för förvaltningen.

V1801-00269-49
Får inte svar på sina frågor

Anmälaren får inte svar på sina frågor. Han upplever att läkaren vid primärvården inte förstår honom och anmälaren har även svårt att förstå vad läkaren säger.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

V1801-00274-49
Saknar information om resultat

Anmälaren saknar information från primärvårdsläkaren om resultat av provtagningar och andra undersökningar.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

V1801-00275-57
Svårt att nå sjukvårdsrådgivningen

En kvinna fick kraftiga magsmärtor och försökte konsultera sjukvårdsrådgivningen. Hon kunde inte komma fram på telefon på flera timmar.

Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med kvinnan via e-post och via telefon, men då ingen underskriven anmälan kommit till förvaltningen avslutas ärendet.

V1801-00276-75
Fel provsvar, fel ordination

En kvinna med MS-sjukdom vårdas vid en neurologklinik på ett akutsjukhus och fick skriftligt besked på provtagning av ryggvätskan och MR undersökning av hjärnan. Kvinnan hade inte gjort dessa undersökningar vid det datumet som provresultaten analyserats på. Resultaten ger rekommendation inför fortsatt medicinering.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar till kontaktsjuksköterskan på kliniken. Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

V1801-00278-57
Bristfällig utredning vid hosta

En kvinna med långvarig hosta är besviken över att husläkaren inte remitterar till provtagning för att få korrekt diagnos.

Åtgärd: I yttrandet har patientansvariga läkaren gått igenom journaldokumentation och inte funnit att några medicinska felaktigheter begåtts. Men att kommunikationen brustit beklagas djupt. Dokument för att säkra information till patienten har tagits fram. Anmälaren är besviken över svaret då hon inte känner att vården hjälpt henne, hon har i stort tagit hand om initiativ till remittering, tidsbeställning och krav på uppföljning helt själv. Hon har formulerat sina synpunkter i ett genmäle som hon vill bifoga avslutsskrivelsen, ärendet avslutas därmed.

V1801-00281-57
Problem med remiss till akutsjukhus

En äldre kvinna remitterades från närakut till akutsjukhus. Vid framkomsten kunde inte någon remiss återfinnas och hon blev bryskt avvisad från laboratoriet. Trots information från närakuten att remissen sänts kunde den inte hittas.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef förtydligades att ingen remiss sänts till laboratoriet, därför kunde ingen provtagning genomföras. Det negativa bemötandet beklagades och förklarades med en frustration hos laboratoriepersonalen. Efter yttrandet har anmälaren hörts av, händelsen berodde på ett missförstånd. Ärendet avslutas därmed.

V1801-00291-75
Felmedicinerad, felbehandlad

En man vårdas på en psykiatrisk vårdavdelning och upplever att han är felmedicinerad och felbehandlas.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning.

V1801-00300-57
Mått dåligt efter panoramaröntgen

En man genomgick panoramaröntgen på folktandvården och direkt efteråt fick han en reaktion, blev snurrig och illamående. Han undrar om detta berodde på röntgenundersökningen. Har fortfarande en diffus känsla i huvudet.

Åtgärd: I svaret från tandvårdsstrateg beskrevs att den strålning som ges i tandvården är förhållandevis låg och kan inte orsaka så stora besvär. Anmälaren är nöjd med svaret, men menar att han fortfarande inte vet om röntgenstrålningen orsakade yrseln, han fick bedövning innan och kombinationen kan ha orsakat mannens besvär. Ärendet avslutas.

V1801-00308-70
Bemötande

En kvinna har synpunkter på hur en sjuksköterska vid en barnavårdscentral bemötte henne när hon var där med sitt barn. Sjuksköterskan var otrevlig, negativ och skapade stress för anmälaren. Det var också brister i information gällande barnets vaccin. Sjuksköterskan gjorde en oroanmälan till socialtjänsten vilket anmälaren ansåg var en överreaktion.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef och sjuksköterska på barnavårdscentralen. Verksamhetschefen beskriver att hon tagit del av ärendet, barnets journal och haft samtal med anmälaren. Hon beskriver att det uppkommit missförstånd gällande bokade tider och byte av sjuksköterska. De har i arbetsgruppen förtydligat handläggningen gällande önskan om att byta sjuksköterska. Hon beskriver kontakterna med anmälaren. Barnets sjuksköterska beskriver barnhälsovården som är skyldig att erbjuda alla barn upp till 6 års ålder hälsovård i form av rådgivning, utvecklingsbedömningar, vaccination, tillväxtkontroller och läkarkontroller. Hon gör en beskrivning av sina bedömningar och ställningstaganden. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd. Hon har vissa förtydliganden som hon vill att vården tar del av vilket skrivs i avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därmed.

V1801-00311-57
Lång väntetid på provsvar

En kvinna är besviken över att hon fått vänta länge på svar från magnetröntgenundersökning av hjärnan som genomfördes på sjukhus i annat län. Undersökningen är beställd av neurokirurgisk klinik i länet.

Åtgärd: Förvaltningen har haft kontakt med anmälaren både via e-post och per telefon. Ingen underskriven anmälan har kommit till förvaltningen varför ärendet avslutas utan vidare handläggning.

V1801-00321-75
Läkemedelsbiverkan

En liten pojke med ADHD behandlas med flera läkemedel och familjen upplever att han fått svåra biverkningar. Läkaren lyssnar inte till familjens oro.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf och Läkemedelsförsäkringen, Läkemedelsupplysningen samt konsumentrapport till Läkemedelsverket. Ärendet avslutas.

V1801-00323-70
Bemötande och behandling under läkarbesök

En kvinna som sökte specialistklinik upplevde ett kränkande bemötande av läkare i vårdkontakten och brister i behandling.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från medicinskt ansvarig och behandlande läkare på mottagningen. Han beskriver de uppgifter om patienten som han som behandlande läkare behöver få veta och de frågor han behöver ställa. Beroende på vad patienten söker för kan andra specifika frågor behöva ställas. Läkaren beskriver att han, vid besöket, hade en helhetssyn på anmälaren och inte bara fokus på det hon sökte för. Han ber anmälaren om ursäkt om hon upplevde besöket negativt. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med ett genmäle som enligt överenskommelse bifogas avslutsskrivelsen.

V1801-00328-57
Vill flytta till annan specialistklinik

En man remitterades till neurolog på akutsjukhus för ett antal år sedan då en neurologisk diagnos ställdes. Nu önskar mannen byta till neurolog på annat akutsjukhus, men han har inte fått gehör för sitt önskemål.

Åtgärd: I svar från överläkaren på medicinkliniken gavs information om att mannen nu remitterats till annan neurologisk klinik. Anmälarens vän är mycket nöjd med beslutet och ärendet avslutas.

V1801-00354-79
Sår behandlades fel

En kvinna sökte vård under lång tid pga. ett sår som inte blev bra. Hon behandlades med fel medicinering i början enligt henne.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Har inte inkommit med skriftlig anmälan. Ärendet avslutas.

V1801-00356-75
Ovänligt bemötande, tillgänglighet

En kvinna sökte vårdcentralen för sin sons räkning som är äggallergisk och behövde vaccination inför utlandsresa. Hon blev hänvisad till andra verksamheter vilket visade sig vara fel. Bemötandet var ovänligt från sköterskan och läkaren, som utgav sig vara chef, vilket läkaren inte var. Tillgängligheten var svår då hon ringde flera gånger utan att lyckas komma i kontakt. En personal tyckte hon kunde åka hem till sitt hemland.

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

V1801-00358-49
Dåligt bemötande av nattpersonal

Anmälaren påtalade dåligt bemötande av nattpersonal. Han genomgick operation. På natten behövde han hjälp för att gå på toaletten och smärtstillande medicin. Han larmade efter personal, men det dröjde länge innan någon av personalen uppmärksammade honom. När den väl gjorde det gav de honom varken stöd eller smärtstillande. Anmälarens flickvän fick bege sig till sjukhuset för att ge honom hjälp och stöd.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

V1801-00381-50
Kvinna blev lämnad ensam i källare

En kvinna drabbades av hjärtinfarkt och kom via ambulans till akutsjukhus. Efter undersökning blev hon körd liggandes i sin säng till källaren på sjukhuset. Där blev hon liggandes till nästa dag. Kvinnan drömmer mardrömmar om händelsen.

Åtgärd: I inhämtade yttranden framkommer att kvinnan först fick ligga i en korridor pga. högt patientflöde. När hon sedan bad om annan placering förflyttades hon till ett rum som dagtid används som undersökningsrum. Rummet är fullt utrustat med tex larmklocka. Rummet har även annan utrustning och kan därför uppfattas som förråd. Detta är beklagligt. Det är även olyckligt om informationen varit otydlig. Av denna anledning kommer ärendet att diskuteras i personalgruppen. Anmälaren framför efter att hon tagit del av yttrandet att hon inte är nöjd. Hon menar fortfarande att hon låg i en källare, alldeles ensam. Ärendet avslutas.

V1801-00383-54
Maktutövning

En kvinna anser att hon har saknat inflytande i sin vård och vårdgivaren enbart har visat sin makt.

Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1801-00384-75
Felmedicinerad fick hjärtstopp

En kvinna medicinerades på en neurologklinik på ett akutsjukhus och fick hjärtstopp.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas då händelsen är anmäld enligt lex Maria till IVO. Informerar om Löf.

V1801-00392-72
Bristande utredning och bemötande

En tonåring med svår hosta skickades mellan vuxenakutmottagning och barnakutmottagning innan han till slut togs emot på barnakutmottagningen. Dock togs inga prover från näsan utan man avfärdade hostan som virus. Tonåringen

fortsatte att hosta flera dagar efteråt och fick sedan söka akutmottagning igen som senare fastställde diagnos.

Åtgärd: I yttrandet från funktionsområdeschefen beskrevs den tonårige pojkens symtom och de undersökningar som verksamheten genomförde. Då kikhosta är ovanligt i en vaccinerad population misstänkte man endast virusinfektion. Funktionsområdeschefen kommer att ta upp ärendet som ett lärorikt fall i personalgruppen. Pojkens och hans anhöriga fick ta del av yttrandet och hade inget mer att tillägga. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1801-00394-72
Bristande information och kommunikation

En kvinna är kritisk till att hon fått missvisande information i samband med att hon beskrivit symtom på hosta som senare visade sig vara kikhosta.

Åtgärd: Yttrande inhämtades från patientsäkerhetssamordnare på företaget som bistår med information till patienter via telefon eller internet. Denne beskrev de kontakter kvinnan haft med företaget och vad som sagts. Patientsäkerhetssamordnaren bedömde att samtalen handlagts enligt rutin och att företaget inte var delaktig till den långa tiden som förflöt mellan symtomdebut och diagnos. Kvinnan tog del av yttrandet och hade inget mer att tillägga. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1801-00395-72
Felaktig bedömning av hosta

En tonåring hade kraftig hosta och befarade att han hade kikhosta. Läkaren på närakutmottagningen avfärdade kikhosta som diagnos eftersom hon menade att en så gammal tonåring inte kunde få det.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschefen som beskrev den tonårige pojkens symtom och de undersökningar närakutmottagningen genomfört med bland annat lungröntgen. Läkarens slutsats blev att pojkens symtom uppvisade en okomplicerad övre luftvägsinfektion och han fick behandling med hostdämpande samt luftrörsvidgande mediciner. Tonåringen och hans anhöriga tog del av yttrandet men ville framföra att den ansvarige läkaren menade att en 17-åring inte kunde drabbas av kikhosta, vilket det visade sig vara. De anser att den kunskapen måste finnas hos en läkare så att andra med liknande symtom diagnostiseras rätt. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1801-00414-49
Sjukhuset lät påverkad patient köra bil

Sjukhuset lät patient kraftigt påverkad av mediciner själv köra bil hem från sjukhuset.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

V1801-00417-57
Lång väntan till specialist

En kvinna har väntat på besökstid hos specialist och är besviken över den långa väntetiden.

Åtgärd: Då ingen kontakt med anmälaren kunnat upprättas avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1801-00418-72
Led av magsmärta flera månader, var infektion

En man hade svår magsmärta men anser att han inte blev ordentligt lyssnad till och utredd. Trots att han hade ont i flera månader fick han ingen konkret undersökning eller behandling. Till slut fick han ordentlig undersökning och rätt läkemedel så besvären försvann. Mannen är mycket kritisk till att vårdgivaren inte tog hans symptom och smärta på allvar.

Åtgärd: I yttrandet beskrev verksamhetschefen de besvär mannen uppvisade initialt vid besöket på vårdcentralen och de åtgärder läkaren vidtagit som var enligt socialstyrelsens rekommendationer. Dessutom erbjöds han en ultraljudsundersökning som han tackade nej till. Dagen efter kontaktades vårdcentralen av mannen som hade svåra smärtar och ombads åka till akutmottagning. Därifrån ordinerades han läkemedel och fortsatt uppföljning på vårdcentralen. Läkaren på vårdcentralen remitterade därefter mannen till en specialistläkarmottagning för endoskopisk bukundersökning. Där fick mannen till slut rätt diagnos och således rätt läkemedel för sina besvär. Verksamhetschefen tyckte det var beklagligt och ledsamt att mannen inte kände sig väl omhändertagen av vårdcentralen. Mannen tog del av yttrandet men menar att det inte stämmer att han skulle ha erbjudits ultraljudsundersökning i samband med första besöket. Informeras om att han kan kontakta verksamheten och begära tillägg i journalanteckningen om att han anser att han inte erbjudits ultraljudsundersökning. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1801-00425-54
Kommunikation och brist på empati

En kvinna som är tvångsvårdad och blev utsatt för fastspänning har upplevt att hon utsatts för övervåld, otrevligt och oacceptabelt bemötande vid en psykiatrisk heldygnsvårdsavdelning. Personalen har nedvärderat och trakasserat henne och konstaterat bland annat att det var dumt av henne att göra felaktiga val i livet.

Åtgärd: Förvaltningen har vid ett flertal tillfällen kontaktat anmälaren. Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1801-00448-75
Nekades läkemedel

En kvinna nekas läkemedelsbehandling av husläkaren. Kvinnan vet att det finns produkter som ger lindring för de symtom hon har men läkaren lyssnar inte och ger inget gehör.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning avslutas ärendet i befintligt skick.

V1801-00451-75
Brister i informationen inför vaccinering

En kvinna önskade vaccinera sig på vårdcentralen men hänvisades till vaccinationsmottagning som hänvisade till allergimottagning. Kvinnan kontaktade verksamhetschefen för att få klarhet i handläggningen, ingen återkom med besked.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått hjälp av ansvarig läkare och önskar ärendet avslutat.

V1801-00452-54
Vård och behandling

En kvinna har nekats vård och behandling av en psykiatrisk mottagning vid ett sjukhus som enligt henne konstaterat att hon måste vara landstingsanställd för att kunna få vård där.

Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som berättat att hon inte längre har några synpunkter. Hon har erbjudits behandling och hon är nöjd med detta. Ärendet avslutas.

V1801-00455-79
Information till patienten

En man ansåg att han hade inte fått tillräcklig information vid ögonundersökning.

Åtgärd: Det har inte gått att kontakta anmälaren inom en månad för mer information. Ärendet avslutas.

V1801-00456-54
Kränkande bemötande

En man som åkte tillsammans med sin mor till en akutmottagning vid ett sjukhus har upplevt att två sjuksköterskor på akutmottagningen bemötte dem illa. Mannen anser att sjuksköterskorna diskriminerade personer med utländsk bakgrund.

Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som är tveksamtill i fall han vill inkomma med en underskriven anmälan. Kommer överens att han funderar i fall han vill återkomma med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1801-00466-34
Behandling uteblivit

En förälder har synpunkter på att dotter inte får adekvat behandling vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning. Dottern har haft kontakt med mottagningen sedan ett år tillbaka och någon strukturerad bedömning av hennes tillstånd har inte gjorts under vårdtiden och hon har inte blivit bedömd av någon läkare. Hennes psykiska ohälsa försämrades så akut vård var nödvändig.

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

V1801-00470-79
Utebliven undersökning

En kvinna fick vänta runt 50 minuter i väntrummet pga. att hennes remiss inte gick att hitta och en ny remiss fick beställas genom fax. När hon fick komma in i undersökningsrummet blev det en kort tid kvar för undersökning.

Åtgärd: Yttrande har hämtats från klinikens ansvariga läkare. Klagomålet riktar sig på organisation gällande den långa väntetiden före undersökning och på bemötande på kliniken. I yttrandet beskrivs att kliniken har fått brev från anmälaren där hon avsäger sig all kontakt med kliniken men önskar återbetalning av patientavgiften. Anmälaren har tagit del av yttrandet och har många åsikter om yttrandet samt påpekar att hon önskar återbetalning av patientavgiften. Hon vill framföra i slutskrivelsen att många detaljer i yttrandet inte stämmer. Hon har skrivit brev om sina åsikter till kliniken vilket bifogas till slutskrivelsen för kännedom. Ärendet avslutas.

V1801-00497-70
Kostnad för sen avbokning och sjukt barn

En kvinna bokade en tid till en specialistläkare. Hon avbokade tiden på morgonen samma dag besöket var då hennes barn blivit sjuk under natten. Hon fick veta att mottagningen kommer att debitera för sen avbokning och har synpunkter på detta.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte hörts av inom utsatt tid.

V1801-00512-74
Upplevt felaktigt beslut om operation

En man genomgick en blindtarmsoperation på ett akutsjukhus. Efteråt fick han reda på att detta ingrepp inte skulle ha gjorts med tanke på hans hälsotillstånd. Mannen menar att operationen gick emot de medicinska rekommendationer som finns för hans tillstånd. Han har försökt komma i kontakt med ansvarig chef men denne har inte återkommit till mannen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren därefter inte återkommit avslutas ärendet.

V1801-00514-72
Vårdcentral tar inte emot betalning med kontanter

En man uppger att en vårdcentral bara tar emot kortbetalning. Mannen vill inte använda betalkort eftersom han anser att det finns risk för bedrägeri.

Åtgärd: Trots kontaktuppmaning via e-post har anmälaren inte återkommit. Ärendet avslutas i befintligt skick.

V1801-00518-70
Synpunkter på text på provsvar

En kvinna har synpunkter på att provsvar vid screening har en stor röd text vid normalt svar vilket väcker oro att svaret skulle vara onormalt.

Åtgärd: Telefonkontakt med samordningsansvarig för screeningverksamheten regionalt cancercentrum som meddelar att texten på provsvaren som skickas ut är på väg att ändras till svart. Flera synpunkter har kommit in på detta. Färgen var mörkorange men blev vid utskrift röd men ändringen testas nu och är på gång. Anmälaren har inte återkommit inom angiven tid trots kontaktuppmaning via e-post och ärendet avslutas därmed i befintligt skick.

V1801-00545-49
Nekad akuttid vid vårdcentral

Anmälaren blev på felaktiga grunder nekad akuttid vid vårdcentral.

Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren som dock meddelade att hon inte önskade vidare handläggning. Ärendet avslutas

V1801-00547-54
Frågor om behandling

En kvinna har förlorat sin vuxna dotter och har frågor till vården. Kvinnan har skrivit till berörd läkare men inte fått svar.

Åtgärd: Anmälaren har kontaktat förvaltningen och framfört att berörd läkare har lovat att besvara frågorna. Hon vill inte att förvaltningen vidtar några åtgärder för tillfället.

V1801-00556-57
Fick vänta länge och komma in sist vid drop-in

En kvinna som gick till vårdcentralen på drop-in fick vänta till sist trots att hon kom tidigt. Hon upplevde att hon blev bortglömd. Personalen var trevlig men systemet fungerade inte.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschefen gavs ett antal förklaringar till kvinnans väldigt långa väntetid. Hon menade att det denna dag var sjukdomsfall bland läkarna vilket ledde till svårigheter att upprätthålla akutmottagningen. Väntrummet delas också av patienter som har bokad besökstid. Anmälaren har synpunkter på svaret vilket hon skriftligt dokumenterat i ett genmäle som hon önskar bifoga slutskrivelsen. Ärendet avslutas därmed.

V1801-00569-74
Svårigheter att få ut journalkopior

En anmälare har bett vid flera tillfällen att få sina journalkopior från en barnklinik, då hon behöver dessa till ett försäkringsärende. Hon har ej fått gehör för detta trots att det har gått ett år sedan hon först bad om kopiorna. Förklaringarna hon har fått har varit att det inte har journalförts just vid det läkarbesöket hon önskar dokumentation från men att det ska göras.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta verksamhetschefen vid mottagningen eller patientvägledaren på sjukhuset. Då anmälaren därefter inte återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.

V1801-00571-70
Svårt få läkartid, ingen förklaring vid besöket

En litet barn med influensasymtom blev först nekad vård på vårdcentral då flera läkare var sjukskrivna. När han fick tid upplevde anmälaren brister i undersökning och ingen förklaring eller rådgivning. Resten av familjen som också var sjuka nekades vård.

Åtgärd: Yttrande inkom från verksamhetschef på vårdcentralen som beklagar att familjen inte var nöjd men ser inte att de under rådande omständigheter kunnat hantera situationen annorlunda då två läkare var sjuka den aktuella dagen. Hon säger också att man får boka en tid på vårdcentralen när man är sjuk men att vårdcentralen ger vård utifrån medicinska behov och hjälper patienten till rätt vårdnivå. Vården har begränsade resurser, och att fördela resurserna som det bedöms bäst och att vård av små barn alltid är prioriterad. Vård av friska som har goda möjligheter att bli friska av sig själva, kan rådgivning av sjuksköterska i telefon och egenvård via apotek bli aktuell. Verksamhetschefen har granskat journalen från besöket där diagnos influensa ställdes. Barnet bedömdes med ett noggrant status och var vid besöket helt opåverkad. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med svaret. Han har skrivit ett genmäle som går med till vården för kännedom och i överenskommelse med anmälaren avslutas därmed ärendet på förvaltningen.

V1801-00589-57
Faktura för sen avbokning trots maginfluensa

En kvinna hade en bokad tid till sjukgymnast men fick göra en sen avbokning på grund av hastigt påkommen maginfluensa. Hon fick en faktura för sen avbokning trots frikort.

Åtgärd: I yttrandet framkom att vårdgivaren inte funnit skäl till att avskriva fakturan, anmälaren är besviken eftersom hon hade maginfluensa. Undertecknad bifogar regelverket till vårdgivaren och ärendet avslutas efter det.

V1801-00611-75
Lång väntan på behandling

En man med hepatit -C har väntat på behandling och uppfattar att alla andra får läkemedelsbehandling utom han. Mannen reste utomlands och köpte egna mediciner och önskar nu pengarna tillbaka.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte återkommit för fortsatt handläggning avslutas ärendet i befintligt skick.

V1801-00616-70
Nekas vård på grund av brister i svenska språket

Ett litet barn nekas tid till läkare då familjen uppmanas lära sig svenska innan de får komma till läkare.

Åtgärd: Ärendet avslutas i befintligt skick då anmälaren inte hörts av inom utsatt tid.

V1801-00626-49
Saknar behandlingsinsatser

Anmälaren saknar behandlingsinsatser. Hon hade genomgått undersökning med röntgen. Denna påvisade cystor på njuren. Läkaren vid vårdcentralen vidtog inga åtgärder. Läkaren hänvisade anmälaren vidare utan att upprätta remiss. Läkaren förvägrade även anmälaren mediciner.

Åtgärd: Av inhämtat yttrande från berörd verksamhetschef framgick att läkaren remitterat anmälaren till specialistmottagning för utredning och behandling. Läkaren bedömde att anmälaren inte var i behov av de läkemedel som anmälaren efterfrågade. Anmälaren tog del av yttrandet och var missnöjd med svaret då det innehöll felaktiga uppgifter. Ärendet avslutas.

V1801-00639-75
Brister med blodprov och remisser

En man skulle ta blodprov på ett akutsjukhus och flera misstag gjorde att den röntgenundersökning han skulle genomgå fick ställas in.

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

V1801-00651-50
Ej tagen på allvar

En kvinna inkom med ambulans till en akutmottagning på akutsjukhus. Först fick hon vänta länge. När hon sedan fick träffa en läkare upplevde hon att de inte lyssnade på henne eller tog henne på allvar. Kvinnan mådde psykiskt dåligt och hade suicidtankar. Läkaren hänvisade henne att ta en taxi till akutmottagning för psykiatri.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att vården skrev remiss till länsakut, men att kvinnan hellre vill skrivas ut till hemmet. Läkaren tog henne på största allvar och rekommenderade henne inläggning inom psykiatrin. Kvinnan uppfyllde inte kriterierna för vårdintyg. De beklagar att kvinnan upplevde besöket som negativt. Händelsen har gett dem tillfälle att få reda på sina förbättringsområden. Ärendet avslutas.

V1801-00680-49
Nekades tid vid specialistvård

Anmälaren nekades tid vid specialistvård. Enligt anmälaren krävde vårdgivaren remiss. Anmälaren hänvisade till valfriheten och att det inte rådde remisstvång vid mottagningen. Ändå nekades anmälaren tid vid mottagningen.

Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren som dock meddelade att hon inte önskade vidare handläggning. Ärendet avslutas.

V1801-00686-72
Felaktig information

En tonårig pojke skadade sig under idrottsutövning. Fadern ringde vårdupplysningen för att veta vart de skulle ta sig för att få läkarundersökning. En sjuksköterska hänvisade dem till ett akutsjukhus. På sjukhuset ville man inte ta emot dem utan de hänvisades vidare till en närakutmottagning. Fadern är kritisk till den felaktiga informationen som orsakade att sonen fick vänta och ha smärta onödigt länge.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1801-00687-72
Hustrun hann avlida innan ambulansen kom

En man vars hustru hade bröstsmärtor, ringde och begärde ambulans. Enligt operatören skulle ambulansen komma genast. Det gick en timme och ingen ambulans hade dykt upp, han ringde på nytt ytterligare fyra gånger och först efter nästan 4,5 timmar kom ambulansen. Men då var det försent, hustrun hade avlidit i hjärtstopp.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg (IVO) samt Löf (patientförsäkringen). Efter några veckor meddelade mannen att han fått bekräftelse på att ärendet skulle handläggas av IVO. Mannen hade tidigare varit i kontakt med ansvariga för ambulansvården och behövde då inte gå via patientnämndens förvaltning innan IVO kunde ta över.

V1801-00698-50
Utebliven språktolk

En man i behov av språktolkning har inte fått tolk till sitt besök i specialistvården. Vården har beställt tolk, men tolken kom inte till avtalat möte.

Åtgärd: I inhämtat yttrande framkommer att tolk aldrig blev bokad av mottagningen för det specifika tillfället. Rutinen är att läkaren ska be undersköterska, i samband med bokning av besöket, att även boka språktolk. Detta blev inte gjort och förklaringen kan vara att berörd läkare var nyanställd och inte fullt tillgodogjort sig samtliga administrativa rutiner. De beklagar att de inte kunnat säkerställa tolk när behovet fanns. De kommer nu att tillse att samtliga vårdgivare vet hur man beställer tolk. Ärendet avslutas.

V1801-00699-75
Nekades läkemedel, ovänligt bemötande

En kvinna med ischias och symtom med bortdomnad fot sökte vård hos husläkaren då hon behövde smärtstillande läkemedel. Läkaren avbröt henne och meddelade att hon inte skulle få recept och skickade sedan ut henne ur rummet och betalade tillbaka patientavgiften.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren.

V1801-00700-74
Bristfällig undersökning och behandling

En man som lider av hudbesvär anser inte att han har blivit utredd eller fått korrekt behandling av en läkare på en specialistmottagning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.

V1802-00740-72
Vårdkedjan från närakut till vårdcentral fallerar

En kvinna besökte närakuten som sedan instruerade till fortsatta kontroller på vårdcentralen. Vårdcentralen i sin tur hade inga tider förrän fem veckor senare. Kvinnan menar att den här självklara vårdkedjan inte håller i realiteten eftersom det är omöjligt att få komma till vårdcentralen trots närakutens direktiv.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med underskriven anmälan avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1802-00741-54
Fel råd

En man anser att en vårdpersonal vid en specialistmottagning vid ett sjukhus har gett hans son felaktig råd under flera år vilket lett till en längre rehabilitering för sonen.

Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att han kontaktar ansvarig chef på mottagning samt återkommer med en underskriven anmälan om kommunikationen inte fungerat. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1802-00742-69
Vården fungerar dåligt

En man tyckte att vården fungerar dåligt.

Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar via e-post inte hörts av, avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1802-00774-57
Felaktig journalnotering

En kvinna har efter en fotoperation hos specialist noterat att journaldokumentationen är felaktig. Hon önskar en rättning av felaktig text.

Åtgärd: Information har getts beträffande rättning i journaltext och anmälaren är nöjd med det. Ärendet avslutas.

V1802-00789-74
Blev hänvisad fel

En kvinna med en misstänkt blodpropp skickades via 1177 Vårdguiden till en närakutsmottagning. Det visade sig vara fel och hon hänvisades till en annan närakutsmottagning, som i sin tur, skickade henne till en akutmottagning på ett akutsjukhus.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte gå vidare med sin anmälan utan nöjer sig med att det kommer till berördas kännedom. Ärendet avslutas.

V1802-00795-70
Missad diagnos hos barn

Ett barn sökte flera gånger på sin vårdcentral med en knöl i pannan. Flera läkare undersökte men avfärdade att det var något som fel. Anmälaren sökte till sjukhusets barnakut där allvarlig diagnos ställdes. Anmälaren kände sig avfärdad av vårdcentralen.

Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef på vårdcentralen som beskriver barnets symtom och att det inte gick att fastställa diagnos vid den kliniska undersökningen men att man rekommenderade att en ny tid skulle bokas för ny undersökning. Förklaring ges till att dessa förändringar kan komma av olika orsaker. Enligt verksamhetschefen kontaktades barnläkarmottagning för råd och enligt yttrandet gavs råd att rekommendera en akut konsultation med barnspecialist vilket framfördes till anmälaren i telefonkontakt. Anmälaren har tagit del av yttrandet och anser att det som står inte stämmer gällande information om kontakt med barnläkarmottagningen och det råd som gavs där. Hon har inkommit med genmäle som ska gå med i avslutsbrev till vården och ärendet avslutas därmed.

V1802-00820-69
Otrevlig och förnedrande läkare

En kvinna som uppsökte sin vårdcentral för att få remiss på grund av hudproblem blev otrevligt och förnedrande bemött av läkaren som inte ville lyssna på kvinnan.

Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar via e-post inte hörts av avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1802-00822-74
Nekad besök på vårdcentral trots akutremiss

En anmälare med en allvarlig åkomma hade remitterats till vårdcentralen akut av en specialistläkare. En sjuksköterska, ska i telefonkontakt, sagt att det inte fanns några tider. Anmälaren fick därför uppsöka en akutmottagning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.

V1802-00826-79
Försenad diagnos

En man blev inte tagen på allvar för sina symtom hos läkaren på äldreboendet. Mannens cancerdiagnos blev fördröjd pga. detta.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har inte inkommit med en skriftlig anmälan inom en månad. Ärendet avslutas.

V1802-00827-54
Bemötande

En kvinna anser att hennes mor ha blivit dåligt bemött av personal vid en psykiatrisk akutmottagning. Hon anser sig ha blivit diskriminerad på grund av sin etniska bakgrund.

Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1802-00831-49
Fick inte det stöd som behövdes, fel medicin

Anmälaren var inlagd på sjukhus men fick inte det stöd som behövdes, han fick även fel medicin.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Han har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

V1802-00852-49
Missnöjd med operation

Missnöjd med resultat av operation.

Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med anmälaren. Anmälaren avstår från vidare handläggning. Ärendet avslutas.

V1802-00860-49
Brister i omhändertagande av patient

Anmälaren påtalade brister i omhändertagande av patient med svår cancersjukdom. Patienten var inskriven vid psykiatrin. Hennes hälsa försämrades akut på grund av hennes cancersjukdom. Psykiatrin remitterade henne till sjukhus. I denna remiss uppgavs att patienten led av cancersjukdom med komplikationer. Ändå tvingades patienten uppehålla sig vid akutmottagningen vid sjukhuset under längre tid.

Anmälaren anser att sjukhuset borde ha omhändertagit patienten med bättre omvårdnad då det av remissen framgick att patienten led av cancersjukdom som nu orsakade lidande.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

V1802-00862-79
Skada i ögat efter ögoninflammation

En kvinna uppsökte husläkarmottagning för ihärdig ögoninflammation och det skickades en remiss till ögonläkaren. Det dröjde flera månader innan kvinnan fick komma till en ögonläkare. Vid besöket hos ögonläkaren konstaterades att pupillen hade växt fast i andra vävnaderna pga. inflammationen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt Löf (patientförsäkringen). Ingen skriftlig anmälan har inkommit. Ärendet avslutas.

V1802-00863-79
Biverkningar av tidigare behandling

En kvinna uppsökte läkare på ett akutsjukhus 8 år sedan. Hon fick medicin men ingen information om risker och hur man skulle ta medicinen på rätt sätt. Medicinen orsakade hudförtunning som stundtals spricker upp och börjar blöda.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Önskar information och landstingets ömsesidiga försäkringsbolag samt läkemedelsförsäkringen. Broschyrer skickas till anmälaren. Ärendet avslutas.

V1802-00894-54
Kommunikation med föräldrar

Föräldrar har synpunkter på att en läkare vid en psykiatrisk specialistmottagning vid ett sjukhus inte kommunicerat med dem gällande deras vuxna son. De anser att sonen ska få en grundlig psykiatrisk vård.

Åtgärd: Förvaltningen har diskuterat ärendet med anmälaren. Förvaltningen har också informerat anmälaren om förvaltare samt att förvaltningen skulle behöva ha en fullmakt samt en underskriven anmälan för att kunna handlägga ett ärende. Han har förståelse för detta och kommer överens att ärendet avslutas.

V1802-00903-74
Fördröjt och felaktigt remissvar

En kvinna genomgick en undersökning via remiss från en läkare på vårdcentralen. Efter undersökningen fick hon ingen återkoppling och när hon själv ringde då hon hade fortsatta besvär, fick hon höra att allt såg bra ut. En specialistläkare vid en annan mottagning läste av en slump svaret på undersökningen som visade att kvinnan har en kronisk tarminflammation. Trots kontaktförsök har läkaren som skulle delge svaret inte återkommit till henne.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

V1802-00925-54
Ofullständigt intyg

En man har synpunkter på att hans läkarutlåtande från en läkare vid en psykiatrisk specialistmottagning har varit otydlig så att han fått avslag på sjukpenningen från försäkringskassan. Mottagningen har informerat honom att man enbart kunde hjälpa till med utskrift av journalkopior.

Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att han återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1802-00939-69
Försämring av förebyggande tandvård

En kvinna upplevde att den förebyggande tandvården vid årliga kontroller försämrats. Kvinnan menar att tandsten tidigare togs bort och att flourpasta lades på tänderna i samband med årliga kontroller, numera måste kvinnan själv be om detta. Hon undrar om det beror på att hon har ett friskvårdsavtal och att tandvårdskliniken därför bara gör de allra nödvändigaste åtgärderna för att det ska vara ekonomiskt lönsamt.

Åtgärd: Anmälaren önskar att ärendet registreras men hon vill inte begära in ett yttrande. Ärendet avslutas utan vidare handläggning.

V1802-00941-54
Dåligt bemötande samt bristfällig behandling

En kvinna har fått dåligt bemötande samt hotats i telefon av en tandläkare vid en specialisttandvårdsmottagning. Kvinnan har valt att inte gå tillbaka till mottagning och har fått problem i käken.

Åtgärd: Förvaltningen har ringt anmälaren utan att få tag på henne. Förvaltningen har även kontaktat anmälaren och uppmanat henne att hon återkommer till förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1802-00969-75
Nekades medicinering

En kvinna med ADHD nekas fortsatt medicinering och förstår inte varför. Ingen förklaring till ändrad vårdplan har framkommit och hon varken missbrukar droger eller alkohol.

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

V1802-00977-77
Infektion efter sutur av armskada

En man fick en infektion efter att ha sytt en sårskada i armen på en närakutmottagning.

Åtgärd: Ärendet avslutas eftersom ingen undertecknad anmälan inkommit.

V1802-00978-79
Hemskickad från akuten

En kvinna var i väldigt dåligt skick och hämtades med en ambulans till en akutmottagning på ett akutsjukhus. Kvinnan blev liggande på akutmottagningen hela natten och skickades hem nästa morgon. Dottern hittade kvinnan i väldigt dåligt skick i hemmet och fick ringa efter ambulans igen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt Löf (patientförsäkringen). Ingen skriftlig anmälan har inkommit inom en månad. Ärendet avslutas.

V1802-00980-54
Utebliven vård samt felaktigheter i journal

En man är missnöjd med att han inte har fått hjälp och stöd vid en psykiatrisk mottagning. Han har läst i journalanteckningar som visade sig vara mycket felaktiga.

Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och kommit överens att hon återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1802-00982-50
Komplikationer efter operation

En man som genomgick en hjärtoperation drabbades av komplikationer i form av nedsatt rörselförmåga, nedsatt känsel och minskad greppförmåga i ena handen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet, Inspektionen för vård och omsorg samt Löf (patientförsäkringen). Anmälaren har fått en tid för utredning gav handkirurg. Ärendet avslutas.

V1802-00984-54
Missade diagnoser

En kvinna är stark kritisk till att en läkare vid en vårdcentral har missat flera diagnoser på henne. Hon har vänt sig till andra vårdgivare och har fått rätt diagnoser.

Åtgärd: Förvaltningen har saknat anmälarens telefonnummer men kontaktat henne skriftligt och uppmanat henne att kontakta förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1802-00993-74
Mycket dåligt bemötande av läkare

En gravid kvinna uppsökte en husläkarjourmottagning, där hon upplevde att hon blev mycket bristfälligt bemött av en läkare och att hon inte blev tagen på allvar. Kvinnan anser att läkarens bemötande var mycket kränkande och oprofessionellt. Läkaren ska inte heller ha undersökt henne eller remitterat henne vidare.

Åtgärd: Då anmälaren trots flera kontaktuppmaningar inte hörts av avslutas ärendet.

V1802-00998-74
Bristfällig undersökning och bemötande

En kvinna besökte vårdcentralen på en akuttid. Läkaren presenterade sig inte och undersökte henne bristfälligt några meter från väntrummet (inte i ett rum). Läkaren gick sedan därifrån utan att säga ett ord. Läkaren ska inte ha frågat varför hon var där eller sagt vad som var fel. Kvinnan tycker att den totala bristen på bemötande och undersökning är skandalös och att ingen bör utsättas för det.

Åtgärd: Yttrande begärdes in från vården men behövde aldrig inhämtas då verksamhetschefen hanterade ärendet direkt med anmälaren. Anmälaren är nöjd med detta och fick även tillbaka patientavgiften för besöket. Anmälan skickades till berörd läkare av verksamhetschefen för kännedom. Ärendet avslutas.

V1802-00999-77
Sekretessuppgifter röjdes till närstående

En man anmäler att behandlande läkare röjde sekretessbelagd information åt en närstående som i sin tur upplyste läkaren om tidigare missbruk vilket medförde att mannen blev föremål för vård enligt lagen om vård av missbrukare i vissa fall. Vidare anmäls skada till följd av missad diagnos till följd av hur anamnesen var skriven i journalen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1802-01000-74
Mycket bristfälligt omhändertagande av cancersjuk

En man som har en cancertumör på lungsäcken inkom till en akutmottagning med andningssvårigheter. Han blev lagd i korridoren tillsammans med andra patienter med bland annat influensa, vilket kan få allvarliga konsekvenser för mannen som är i en riskgrupp. Efter åtta timmar fick han ett rum och under vistelsen var det ingen som frågade hur han mådde eller om han ville ha något att dricka. Mannen fick höra att han var lågprioriterad. Han var sedan inlagd nio dagar på sjukhus och blev tappad på sju liter vätska ur lungsäcken.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.

V1802-01012-74

Blev ej hänvisad till rätt vårdinstans

En kvinna med en misstänkt blodpropp uppsökte en närakutmottagning som hänvisade henne till en annan närakutmottagning. De i sin tur skickade henne till en akutmottagning på ett akutsjukhus.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte gå vidare med sin anmälan utan nöjer sig med att det kommer till vårdens kännedom. Ärendet avslutas.

V1802-01029-49
Ärr efter operation

Anmälaren fick fula ärr efter operationer.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag samt Löf (patientförsäkringen). Vid upprättad kontakt mellan förvaltningen och anmälaren gjordes överenskommelsen att avsluta ärendet utan vidare handläggning. Ärendet avslutas.

V1802-01033-52
Inställd operation

En man klagar över att en operation ställdes in med kort varsel.

Åtgärd: Skickar en blankett så att anmälaren kan begära ersättning för inställd operation med kort varsel. Ärendet avslutas.

V1802-01035-79
Saknar luftvärmetäcke på en avdelning

En svårt sjuk och medvetslös kvinna med låg kroppstemperatur ordineras luftvärmetäcke på grund av sitt hälsotillstånd. Hon flyttades till en annan avdelning men där fanns det inget luftvärmetäcke att tillgå trots att kvinnan hade fortfarande låg kroppstemperatur och frös kraftigt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har inte återkommit med en skriftlig anmälan inom en månad. Ärendet avslutas.

V1802-01038-74
Felaktigt resultat efter korrigerande operation

En anmälare genomgick en könskorrigerande operation för ett antal år sedan och är missnöjd över resultatet som ska ha blivit mycket dåligt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren därefter inte återkommit inom angiven tid avslutas ärendet.

V1802-01066-74
Ingen åtgärd, önskade bedömning av läkare

En förälder sökte vård på en vårdcentral för sitt barn som hade ådragit sig en sårskada. En sjuksköterska bedömde att barnet inte behövde sutureras. Föräldern önskade att få en bedömning av en läkare men nekades det. Anmälaren som är kunnig inom området menar att skadan absolut skulle behövt sys och att barnet nu sannolikt kommer få vanprydande ärr i ansiktet.

Åtgärd: Anmälaren har varit i kontakt med verksamhetschefen och känner att denne har tagit detta på stort allvar och önskar därför inte gå vidare med sin anmälan. Ärendet avslutas.

V1802-01071-69
Bristande bemötande av sjuksköterskor

En förälder som bokat tid vid en närakutmottagning för sitt lilla barn upplevde ett bristande bemötande från sjuksköterskorna de träffade. Bemötandet var nedlåtande.

Åtgärd: Anmälaren har via e-post uppmanats till kontakt med förvaltningen, men då detta inte skett avslutas ärendet utan vidare handläggning.

V1802-01073-50
Lång väntan på besök

En kvinna var med om en ridolycka där hon bröt armbåge och höft. En läkare skrev remiss till ortoped. Efter flera veckor har hon inte blivit kallad. Kvinnan har fått en ny tid till sin husläkare dock först om en månad. Kvinnan är i behov av sjukskrivning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas.

V1802-01078-75
Nekades medicin

En kvinna nekades medicin av husläkaren. Hon har medicinerats under flera år och förstår inte varför läkaren nekar henne nu.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Får kontaktuppgift till platschef. Ärendet avslutas enligt anmälarens önskan då händelsen löst sig.

V1802-01101-79
Lång väntetid för läkarbesök

En kvinna fick besked om att specialistvårdsmottagningar där hon gick hade lagts ner och för att kunna fortsätta på någon alternativ mottagning behövde hon en remiss igen från sin husläkare. Hon hade ringt till husläkarmottagningen och fått tid först om två månader.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kontaktar vårdenheten och vårdgarantikansliet. Ärendet avslutas.

V1802-01103-54
Valfrihet

En kvinna har nekats vård och behandling trots valfriheten.

Åtgärd: Förvaltningen har ringt anmälaren vid ett par tillfällen utan att kunna få tag på henne. Förvaltningen har även kontaktat anmälaren skriftligt och uppmanat henne att kontakta förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1802-01130-54
Läkarutlåtande

En man har synpunkter på problem med felaktiga och uteblivna läkarutlåtande på en psykiatrisk mottagning.

Åtgärd: Förvaltningen har ringt anmälaren och kommit överens om att han återkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1802-01155-57
Oklarheter kring remittering

En äldre kvinna besökte närakuten, hon remitterades därifrån till provtagning på akutsjukhus. Men ingen remiss fanns när kvinnan och hennes man kom till akutsjukhuset och de blev bryskt avvisade. Mannen undrar om någon remiss någonsin sändes.

Åtgärd: I yttrandet från verksamhetschef på närakutmottagningen förtydligades att remiss inte sänts till laboratoriet utan till akutmottagningen, en missuppfattning har alltså skett hos anmälaren. Anmälaren är besviken över att informationen inte var tydligare. Ärendet avslutas därmed.

V1802-01179-49
Fick ingen påminnelse

Enligt anmälaren fick hon ingen påminnelse om inbokat besök. Hon missade tiden och fick faktura för uteblivet besök.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.

V1802-01187-49
Anmälaren blev sämre av operation

Anmälaren fick hälsoproblem på grund av misstag vid operation.

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

V1802-01193-75

Frågor om hjälpmedel

En kvinna som har svår diabetes har fått besvär med sår och smärta i fingrarna efter provtagning. Hon önskar få ett annat sätt att kontrollera blodsockret. Kvinnan har blivit nekad detta av specialistläkaren på mottagningen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas då kvinnan fått hjälp med nya hjälpmedel.

V1802-01201-79
Försenat röntgensvar

En kvinna genomgick en magnetröntgenundersökning över 3 veckor sedan. Hennes man har ringt efter röntgensvaret vid flertal tillfällen och fått svar att bedömning på undersökningen inte är klar. Hon känner oro pga. förseningen.

Åtgärd: Begäran om yttrande skickades till akutsjukhuset. Klagomålet riktar sig på vård och behandling eftersom anmälaren hade inte fått svar på undersökningsresultat. När yttrande fråga kom till sjukhuset hade anmälaren ringts upp och informerats av läkaren. Anmälaren rings upp av förvaltningen och anmälaren har fått adekvat information om resultat och uppföljning. Kvinnan känner sig nöjd med svaret och vi överenskommer att ärendet kan avslutas och ingen yttrandesvar behövs. Ärendet avslutas.

V1802-01211-74
Bristfällig hjälp av vårdcentral

En anmälare som var mycket sjuk fick inget skyndsamt omhändertagande på vårdcentralen gällande tex. remiss för blodprovstagning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då anmälaren inte önskar gå vidare med sin anmälan avslutas ärendet.

V1802-01223-54
Sekretessbrott

En kvinna anser att sekretessen har brutits vid en psykiatrisk mottagning.

Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren som inte hade möjlighet att prata. Hon vill själv återkomma till förvaltningen. Då anmälaren trots uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1802-01258-54
Bältad på ett våldsamt sätt

En kvinna har framfört att hon har bältats på ett våldsamt sätt av personal vid en psykiatrisk avdelning. Hon har fått blåmärke och anmält incidenten till polisen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Anmälaren vill anlita en advokat. Kommer överens att avsluta ärendet.

V1802-01259-70
Fertilitetsutredning med brister i kunskap

En kvinna upplever brister i kunskap om regler för handläggning av fertilitetsutredning av ensamstående.

Åtgärd: Kontakt har tagits med avtalshandläggare på Hälso- och sjukvårdsförvaltningen som ska kontakta sjukhusets fertilitetsmottagning och be dem förmedla och förtydliga regelverket till aktuella vårdmottagningar. I överenskommelse med anmälaren avslutas ärendet i befintligt skick. Eventuellt kommer anmälan att inkomma i en framtid.

V1802-01262-74
Bristande bemötande, undersökning och behandling

En kvinna har upplevt ett dåligt bemötande på en husläkarjourmottagning förra året. Hon kände sig inte tagen på allvar och läkarens undersökning ska ha varit bristfällig. Kvinnan blev hemskickad trots att det visade sig vara en sjukdom som krävde behandling. Detta ledde till att hon snabbt försämrades och fick uppsöka en annan vårdgivare, där kvinnan fick medicinering och hjälp för sina besvär.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Anmälaren önskar inte gå vidare med sitt ärende utan nöjer sig med att det kommer till statistiken och till vårdens kännedom. Ärendet avslutas.

V1802-01264-50
Vill ha rekvisition för hörapparater

En kvinna efterfrågar rekvisition för hörapparater.

Åtgärd: I handläggningen framkommer att kvinnan har valt att vända sig till en mottagning som inte har avtal med landstinget för att få sina hörapparater. Denna mottagning kan säja hörapparater och kvinnan kan använda sig av rekvisition för att få landstingets bidrag om ca 6000 kronor. Mottagningen kan dock inte själva utföra rekvisition. Kvinnan hänvisas därför till en mottagning som har avtal med landstinget för en behovsprövning om hjälpmedelsbehovet för att få sina rekvisition. Ärendet avslutas.

V1802-01276-75
Infektion i infart orsakade komplikationer

En man sjukhusvårdades på en ortopedklinik och drabbades av blodförgiftning då ven katetern blev infekterad. Senare fick mannen bakterier på hjärtklaffen med spridning till lungor och bukorganen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas enligt överenskommelse med anmälaren då händelsen, enligt anmälaren, anmälts enligt lex Maria till IVO samt till patientförsäkringen Löf.

V1802-01278-34
Får inte hemsjukvård

En äldre man har synpunkter på att han inte får hemsjukvård varje dag då han har behov av dagliga injektioner och har svårt att ta sig till vårdcentralen.

Åtgärd: Verksamhetschef meddelar att mannen är listad på vårdcentralen och har fått hjälp med en spruta av ett hemsjukvårdsteam. Han är rörlig och nästan aldrig hemma och släpper bara in teamet en gång i veckan. Ansvarig läkare har bedömt att hemsjukvård inte längre är befogat då det inte finns några medicinska indikationer och eftersom mannen utan problem kan ta sig till vårdcentralen. Ärendet avslutas.

V1802-01289-74
Hänvisats runt i vården

En läkare på en vårdcentral skrev en remiss till en barnakutmottagning för ett skadat barn. När familjen kom dit hänvisades de till en närakutmottagning istället, som sedan inte kunde se remissen. Den sistnämnde vårdgivaren hänvisade barnet med förälder till ytterligare en mottagning. Det har, enligt mamman, varit flera onödiga läkarbesök och inneburit mycket smärta för ett barn som behövde vård.

Åtgärd: Då anmälaren enligt överenskommelse vid tidigare telefonsamtal inte återkommit avslutas ärendet.

V1802-01308-54
Utebliven behandling

En kvinna anser att hon inte har fått vård och behandling vid en psykiatrisk öppenvårdsmottagning.

Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat och informerat anmälaren att hon inkommer med en underskriven anmälan. Då anmälaren trots skriftlig uppmaning inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

V1802-01317-70
Mycket svårt att få läkartid på vårdcentral

Ett barn har svårt att få tid på vårdcentralen trots upprepade försök och tilltagande besvär. Hen blev tvungen att söka närakutmottagning.

Åtgärd: Anmälaren har själv kontaktat verksamhetschef på vårdcentralen och fått bra svar. Ärendet avslutas i överenskommelse med anmälaren.

V1802-01327-49
Brister i bemötande

Anmälaren hade varit i kontakt med 1177, sjukvårdsupplysningen, och blev rekommenderad att söka sig till akutmottagning vid akutsjukhus. Där fick hon vänta länge. Personalen sa att den inte hade tid att ge smärtstillande, Alvedon. Det var brister i informationen.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren avstår från vidare handläggning. Ärendet avslutas.

V1802-01328-75
Lång väntan på utredning och medicinering

En flicka fick diagnos ADHD efter en mycket långdragen utredning. Medicinering planerades men efter fyra månaders väntan har flickan ännu inte fått träffa läkaren eller påbörjat läkemedelsbehandling.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas då flickan nu fått läkartid.

V1802-01353-79
Uteblivet läkarintyg

En kvinna behövde ett läkarintyg till försäkringskassan. Hon hade väntat över två månader av intyget. Hon fick vänta två månader även på en läkartid och när det var dags för besöket avbokades tiden för att doktorn blev sjuk. Då ringde hon till mottagningen för att boka en ny läkartid och den enda tiden hon kunde få var 3 månader framåt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. anmälaren har blivit kontaktad av vårdgivaren som har ordnat upp ärendet och intyget. Ärendet avslutas.

V1802-01355-70
Inte uppnått ålderskrav för provrörsbefruktning

En kvinna med partner har ansökt om landstingsfinansierad provrörsbefruktning men har inte uppnått åldersgränsen. Hon vill få beslutet omprövat.

Åtgärd: Ärendet avslutas på förvaltningen då anmälaren ringer och har fått svar från vården att de har ändrat sig och paret kommer att få behandling utan väntetid.

V1802-01364-49
Brister i bemötande

Anmälaren angav brister i bemötande vid vårdcentral i sin anmälan.

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

V1802-01410-70
Fördröjd diagnos av barn

Ett litet barn med svår hosta i flera veckor och andningsbesvär. Barnet har varit på vårdcentralen och fått behandling som inte har hjälpt. Remiss är skickad till barnläkarmottagning men lång väntetid.

Åtgärd: Kontakt med anmälaren som ringt sin vårdcentral som ordnade tidigare tid till annan barnläkarmottagning och där har barnet fått diagnos och behandling. Ärendet avslutas i samråd med anmälaren.

V1802-01442-70
Ersättning för privat gjord provrörsbefruktning

En man har synpunkter på regelverket som gjort att han och hans partner fått bekosta provrörsbefruktning själva, bland annat på grund av ålder och hans sjukdomsbehandling. Han anser att det är diskriminering av sjuka människor och åldersdiskriminering. Mannen undersöker möjligheter till ekonomisk ersättning för utförd behandling.

Åtgärd: Information om möjlighet att överklaga beslut som tagits av landstinget om att inte erbjuda landstingsfinansierad provrörsbefruktning. Att få ersättning för redan genomförd privat behandling går troligen inte. Information om att ett tydligt regelverk med regler och grundkrav för offentligt finansierad assisterad befruktning finns inom Stockholms läns landsting. Ärendet avslutas därmed.

V1802-01444-72
Nekas åderbråcksoperation trots värk

En kvinna nekas åderbråcksoperation trots värk och klåda. Kvinnan är medveten om att för att få skattefinansierad åderbråcksoperation krävs det vissa symtom. Kvinnan tycker det är orättvist att andra med liknande symtom som hon fått genomgå operationen med skattefinansierade medel.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt att det finns möjlighet att söka sig till annan läkare för annan medicinsk bedömning. Ärendet avslutas på förvaltningen.

V1802-01462-28
Synpunkter på höga avgifter

En kvinna har synpunkter på den höga avgiften för ett konsultbesök vid specialistandvården. Hon ifrågasätter att avgiften är tre gånger så hög som gällande referenspris.

Åtgärd: Förvaltningen informerar om gällande regelverk för prissättning, att regleringen är fri och gällande referenspriser är riktlinjer för tandvårsstödet. Ärendet avslutas.

V1802-01467-70
Brister i undersökning och diagnos

En kvinna beskriver att en specialistläkare inte upptäckte och ställde diagnos vid undersökning.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren vill inte gå vidare med en skriftlig anmälan och i överenskommelse avslutas ärendet i befintligt skick.

V1803-01464-75
Brister vid receptförnyelse

En man önskade förnya receptet via 1177 men det är inte längre möjligt. Vårdcentralen har beslutat detta samt att det heller inte går att ringa och förnya ett recept. Varje gång måste patienten boka ett läkarbesök och betala avgiften.

Åtgärd: Ärendet avslutas då anmälaren återkommit med besked om att händelsen har löst sig.

V1803-01494-75
Önskar rehabilitering

En kvinna opererades för diskbråck och läkaren menar att hon måste arbeta heltid. För att klara det medicineras hon med starka läkemedel som påverkar henne. Hon önskar en rehabiliteringsplan.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas då händelsen löst sig.

V1803-01524-79
Lång väntetid på läkarbesök

En kvinna önskar boka en undersökningstid på husläkarmottagningen. Hon hade olika symtom med tilltagande trötthet och bultande i huvudet. Väntetiden blev två månader trots hennes symtom.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon hade lyckats få en snabbare tid genom besök på kliniken och fått prata med chefen. Ärendet avslutas.

V1803-01525-52
Lång väntan på besök

En kvinna blev remitterad till en plastikkirurgisk specialist. Hon hade hoppats få behandling innan hon skulle göra en utlandsresa men någon kallelse kommer inte trots att kvinnan ringt till mottagningen som bekräftat att remissen kommit fram och att kvinnan skulle kallas vilken dag som helst.

Åtgärd: Informerar om vårdgarantin och vårdgarantikansliet. Ärendet avslutas

V1803-01582-34
Svårt för mottagning att låsa upp journal

En kvinna vill låsa upp sin journal för att den nya mottagningen ska kunna ta del av den för fortsatt vård. Hon har vänt sig till den psykiatriska mottagningen som spärrade journalen men den nya mottagningen kan trots upplåsning bara se delar. Hon väntar kontakt med ansvarig på mottagningen.

Åtgärd: Via telefon och e-post kontaktas ansvarig vid psykiatrisk klinik vilket medför att anmälarens spärr tas bort och den nya mottagningen kan komma åt kvinnans journal. Ärendet avslutas.

V1803-01585-77
Frågor om hur man spärrar sin journal

En man vände sig till förvaltningen och frågade hur man fyller i blanketten för att spärra sin journal. Blanketten han fått från sin vårdcentral är framtagen av landstinget 2011 och inte lätt att förstå. Mannen kom med idéer om att man med säker inloggning på 1177.se borde kunna spärra sin journal och få ut loggutdrag. Han önskade också konform information på 1177.se oavsett landsting.

Åtgärd: Jag besvarade mannens frågor utifrån hans uppläsning av blanketten och hänvisade för frågor och synpunkter om 1177.se till Vårdguidens kontaktcenter.

V1803-01593-69
Dålig uppföljning och bristande provtagningshygien

En kvinna som varit inlagd på akutsjukhus fick en dålig uppföljning av sin vårdcentral efteråt. Kvinnan upplevde problem med provtagning, som delegerats från läkare till undersköterska gällande vilka prover som skulle tas. Detta innebar att inte nödvändiga blodprover togs. Kvinnan har också synpunkter på hygienrutinerna kring provtagningen. Kvinnan menar att hon behöver kontrolleras och få ordentlig uppföljning med anledning av en viss läkemedelsbehandling. Kvinnan tycker också att vårdcentralen har många egna regler och bestämmelser för sin verksamhet som är konstiga och som inte kan hållas. Hon känner sig mycket irriterad över hur vårdcentralen fungerar.

Åtgärd: I telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon inte vill begära in något yttrande men att hon vill att hennes synpunkter registreras för statistik. Ärendet avslutas.

V1803-01632-69
Fick dålig hjälp i samband med röntgenundersökning

En kvinna som genomgick röntgenundersökningar vid ett akutsjukhus tyckte att personalen inte hade förståelse för patienters hela situation, att patienter kan ha ont och inte kan röra sig som önskat. Hon upplevde att bemötandet från personalens sida var dåligt. Vid ett tillfälle bad kvinnan om hjälp med att hålla i ett av sina ben vid en förflyttning från britsen. Den personal som hjälpte till släppte dock taget innan kvinnan hunnit sätta sig ned ordentligt och kvinnan fick därför oerhört ont.

Åtgärd: Vid telefonsamtal med anmälaren framkommer att hon inte vill begära in något yttrande men att hon vill att ärendet registreras för statistik så att sjukhuset får kännedom om hennes synpunkter. Ärendet avslutas.

V1803-01636-68
Otrevligt bemött vid telefonsamtal till kliniken

En mamma har synpunkter på att hon blivit snorkigt bemött när hon ringt till tandvårdskliniken för att få råd om barnets tänder. Hon gavs inte heller möjlighet att få kontakt med ansvarig tandläkare. Kvinnan vill bara framföra detta så att inte andra råkar ut för samma, enligt henne, nonchalanta behandling.

Åtgärd: Då kvinnan egentligen bara ville framföra att hon blivit nonchalant bemött, avstår hon från att göra en formell anmälan och ärendet avslutas därmed.

V1803-01656-69

Angelägen remiss skickades inte

En ung man opererade ett knä efter att ha fått vänta på operationen i flera månader. Operationen fick dock avbrytas på grund av en allvarlig allergisk reaktion. Remiss skulle genast skickas för att utreda allergin och mannen skulle få kallelse inom en vecka. Eftersom ingen kallelse kom ringde mannens förälder till mottagningen efter en månad, det visade sig att remissen inte skickats iväg. Detta upprepades sedan två och en halv veckor senare igen. Föräldern, som hör av sig till förvaltningen, bad om att bli uppringd av läkaren vilket inte heller skedde. Nu riskerar en annan operation att bli uppskjuten eftersom ingen allergiutredning gjorts av mannen.

Åtgärd: Vid telefonkontakt med anmälaren framkommer att hon inte vill begära in ett yttrande då hon nu talat med verksamhetschefen för mottagningen, anmälaren är dock angelägen om att ärendet registreras för statistik. Ärendet avslutas.

V1803-01660-74
Nekades vård

En kvinna har synpunkter på att hon blev nekad vård på en ungdomsmottagning. Hon kontaktade mottagningen då hon ville ta bort sin spiral, men sjuksköterskan raljerade över kvinnans sätt att tänka kring graviditet och hon upplevde att hon förvägrades vård.

Åtgärd: I kontakten med anmälaren framkommer det att hon efter händelsen kontaktat mottagningen igen och framfört sina synpunkter. Anmälaren vill få ärendet registrerat hos förvaltningen och därefter kan det avslutas.

V1803-01692-52
Kostnad för behandling

En kvinna är missnöjd med att hon måste bekosta sin åderbråcksoperation ur egen ficka.

Åtgärd: Informerar om gällande regler samt patientnämndens uppdrag. Ärendet avslutas.

V1803-01774-49
Synpunkt på operation

Anmälaren framförde synpunkt på operation vid specialistmottagning.

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

V1803-01810-74
Läkemedel abrupt utsatt

En närstående har synpunkter på att en läkare på en psykiatrisk mottagning satte ut ett beroendeframkallande läkemedel rakt av utan att träffa patienten och inte heller trappade ut medicinen. Patienten ska ha mått mycket dåligt.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren önskar inte gå vidare med att yttrande inhämtas då situationen har löst sig.

V1803-01827-50
Nekad sjukresa

En kvinna med neuropsykiatriska diagnoser samt ångest och depressionstillstånd nekades sjukresa hem efter en kirurgisk operation. Kvinnan hade dessutom nyligen haft dubbelsidig lunginflammation. Kvinnan menar att hon borde ha fått en sjukresa hem. Kvinnan klarar inte av att åka kommunala färdmedel på grund av allmäntillståndet. Nu hade hon dessutom opererats akut och legat isolerad från andra patienter. Kvinnan tror inte att sjukvården förstår hennes situation eller har kunskap om till vem och hur de beviljar sjukresor. Kvinnan känner sig diskriminerad då hon på grund av sina funktionsnedsättningar inte kan ta sig till och från vården på samma villkor som andra.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar kvinnan till personligt ombud och kommunen.

V1803-02048-28
Brister i hantering av intyg, tillgänglighet

En man har behandlats inom beroendevården. Han har bett om ett läkarintyg i mer än en månad. Han har ringt, skickat e-post och de lovar att skicka intyget, men inget intyg kommer. Senast han ringde mottagningen så skulle läkaren återkomma, men ingen återkommer.

Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. anmälaren nöjer sig med att ärendet registreras. Ärendet avslutas.