Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2020-01-14

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2019-11-01 - 2019-12-31

Telefon **Privata laboratorier** **V1911-06575** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Upplevt brister i undersökning och information En anmälare anser att ett privat röntgenlaboratorium inte utförde röntgenundersökningen adekvat. Personen har därför inte fått tillräcklig information om eventuella skador. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Privata laboratorier** **V1911-06583** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vill ha kopia av röntgenbild En kvinna vill ha röntgenbilden som togs vid undersökning av hennes höftled. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar kontaktuppgifter till röntgenavdelningen.
Telefon **Privata laboratorier** **V1911-06678** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande av läkare En man som väntat länge på att få komma till specialistvården blev ledsen över det bemötande han fick när han väl kom dit. Läkaren var väldigt nonchalant och otrevlig. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Privata laboratorier** **V1911-07087** Kommunikation Bemötande Administrativ hantering Brister i hantering	Bristande omhändertagande En mycket äldre kvinna fick vistas på en mottagning för röntgen i 4½ timmar. Kvinnan hade smärta i ryggen vilket gjorde att hon inte kunde gå, stå eller sitta. När de kom dit var hissen för trång för en liggandes patient. Britsen hon fick ligga på under hela besöket var hård. Det fanns ingen som visade intresse i att hjälpa kvinnan och hennes anhörige. Det de fick höra var att mottagningen inte var någon vårdinrättning. Det fanns inga blöjor eller bäcken, så kvinnan tvingades kissa i nyinköpta blöjor från apoteket bredvid, som anhörig gått och köpt. Det fanns ingen avskild plats att göra detta på, vilket var mycket förnedrande. Medpatienter hjälpte till med förflyttning och smärtstillande läkemedel. En sjukresa beställdes efter lång tid och det visade sig att den var beställd till fel adress. Den anhörige ställer sig frågande till hur det hade gått om hen inte varit med. Kvinnan hade inte fått någon hjälp och inte kommit hem till rätt adress. Kvinnan ifrågasätter det bristande engagemanget samt husläkarens val att sända kvinnan till denna mottagning. Kvinnan borde ha blivit omhändertagen inom slutenvården. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Privata laboratorier** **V1912-07091** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig	Fördröjd diagnos på barn En pojke genomförde en röntgenundersökning på grund av smärta i en höft. När pojken kom på återbesök en vecka senare till specialistläkare hade svaret ännu inte kommit. Ytterligare några dagar gick innan anhörig fick telefonsamtal från röntgenmottagningen. Då ringde de en fredag kväll kl. 19.30 och gav besked om att pojken var tvungen att omgående bege sig till akutsjukhus. Anhörig kunde inte få besked om vad svaret visade sig vilket var väldigt oroande. På akutsjukhuset fick sonen kirurgi då höftkulan satt lös. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon **Privata laboratorier** **V1912-07510** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Kränkande bemötande vid undersökning En kvinna remitterades från sin vårdcentral till röntgenundersökning vid en mottagning. Vid besöket uppmanades kvinnan att ta av sig helt på överkroppen och därefter gå in i ett visst rum. Kvinnan hörde röster från rummet, en man och en kvinna som pratade med varandra, och tyckte att det kändes obekvämt att gå in. Hon gjorde dock detta och insåg att bakom en glasruta i rummet satt en man och en kvinna helt nära henne, dessa presenterade sig inte och kvinnan fick ingen information om vilka de var. Hon fick sedan instruktioner att ställa sig på olika vis för undersökningen, halvnaken nära personerna som hon inte presenterats för. Kvinnan tyckte att situationen var mycket kränkande och att hon blev behandlad som ett stycke kött och inte som en människa. Hon hoppas att ingen annan blir bemött på det här sättet i fortsättningen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Privata laboratorier** **V1911-06922** Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Brister i hantering	Fördröjning av undersökning och svar En kvinna med en svullnad på ena sidan av buken uppsökte vårdcentral. Kvinnan remitterades för ultraljudsundersökning vid en laboratorieverksamhet. Husläkaren poängterade i remissen att han ville att kvinnan skulle få en snabb tid, trots detta fick hon ingen tid på 17 dagar. När undersökningen gjorts utlovades svar till husläkaren inom två dagar, detta skedde dock inte. Eftersom svaret dröjde uppmanade husläkaren kvinnan att söka akut vård vid akutsjukhus. Hon fick sedan vänta på operation och drabbades av komplikationer. Efter operation visade det sig att hon lider av cancer. Kvinnan önskar att laboratorieverksamheten hanterat hennes ärende skyndsamt och återkopplat med remissvar inom den tidsram som husläkaren ville. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** **V1911-06667** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Får inte ut provsvar på remiss från företagshälsovård En kvinna remitterades från läkare på företagshälsovården till laboratorium på vårdcentral för blodprovstagning. Det visade sig senare att hon inte kan få ut några provsvar då laboratoriet inte kan förmedla provsvar till företagshälsovården och inte heller kan lägga in dessa på hennes e-tjänster på 1177. Kvinnan är arg och besviken över den stelbenta hanteringen. Åtgärd: Åtgärd: I svar från verksamhetschef förklarades att remissvaret sänts till fel mottagare, felet beklagades. Händelseanalyser har genomförts både av mottagande enhet och de som utförde test och sände remissvar då personuppgifter röjts. Anmälaren har nu fått ta del av sina provsvar och har synpunkter hon önskar bifogas vid avslut.
E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** **V1911-06846** Kommunikation Information	Fick inte information om att magnetkameran var trasig En man planerades vid två tillfällen för undersökning med magnetkamera. När han kom till mottagningen fick han där information om att apparaten var trasig och undersökningen gick inte att genomföra. Mannen är besviken över att inte ha fått informationen i förväg trots att han lämnar kontaktuppgifter. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** **V1911-06847** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på svar från magnetröntgenundersökning En man genomgick en magnetröntgenundersökning, men vid läkarbesök några veckor senare hade inget svar kommit. Läkarbesöket var bortkastat och mannen ifrågasätter varför svaret blivit så sent. Åtgärd: Åtgärd: I svar från kvalitetsansvarig på mottagningen gavs information om att svar på röntgenundersökningen sändes från mottagningen dagen efter att anmälaren varit på undersökningen, varför det inte nått husläkaren finns ingen information om. Mottagningens målsättning är att senast inom fyra dagar sända svar till remittent, så rutiner och riktlinjer har följts i detta fall. En händelseanalys kommer att göras för att identifiera om några åtgärder kan vidtas så att händelsen inte upprepas. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> Skrivelse **Privata laboratorier** **V1911-06971** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Otrevligt och nonchalant bemötande vid blodprovstagning En kvinna skulle lämna prover inför specialistläkarbesök på sjukhuset. Den som skulle ta prover frågade anmälaren om hon var fastande men då den informationen inte stod i kallelsen var inte anmälaren det. Provtagaren visade irritation över detta. När proverna togs uppträdde provtagaren nonchalant och otrevligt. Anmälaren upplevde att hon störde den som tog provet som var upptagen med sin mobiltelefon. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Privata laboratorier** **V1911-06439** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Ifrågasätter bemötande av sjuksköterska En kvinna har besökt ett labb för att lämna blodprov. Upplevde sig illa bemött av sjuksköterska som ansvarade för att ta provet på så vis att hon upplevdes stressad och kort i tonen. Vidare reagerade anmälaren på att sjuksköterska inte desinficerade hennes arm eller gav henne något plåster efter provtagningen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Epost **Privata laboratorier** **V1911-06700** Administrativ hantering Brister i hantering	Lång väg för att lämna blodprover till särskilt laboratorium En kvinna har fått information om att hon för att lämna blodprover endast får vända sig till ett visst företags laboratorium. Detta innebär en lång väg för henne vilket hon ifrågasätter. Åtgärd: Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet.
Epost **Privata laboratorier** **V1911-07031** Administrativ hantering Brister i hantering Resultat Resultat	Missad remiss ledde till komplikation En man framför att en röntgenmottagning har glömt bort att gå igenom hans remiss vilket ledde till att han fick utstå smärtor i en månad. Han önskar att region Stockholm ska notera detta inför nytt avtal med mottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har kontaktat anmälaren och informerat att förvaltningen har registrerat anmälan vilket innebär att hans synpunkter kommer att finnas med i statistiken. Förvaltningen har också informerat att, en gång i månad kommer statistiken och sammanfattningen att bland annat skickas till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF). Förvaltningen kan inte garantera att just avtalshandläggaren inom ett visst medicinskt område på HSF kommer att läsa sammanfattningen men att anmälaren själv har möjlighet att kontakta HSF. Han är nöjd med att ärendet har registrerats. Kommer överens att avsluta ärendet.
Epost **Privata laboratorier** **V1912-07252** Ekonomi Patientavgifter	Ifrågasätter fakturering vid blodprovstagning En man fick betala patientavgift för att lämna ett blodprov. Han fick inget uppföljande läkarbesök. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Privata laboratorier** **V1912-07282** Vård och behandling Behandling	Medicin borttagen utan nedtrappning En kvinna hade tagit ett läkemedel under lång tid. Plötsligt satte läkaren ut medicinen utan en plan för nedtrappning. Istället fick kvinnan en annan medicin som inte var lika potent. Detta gjordes trots att det tydligt framgick i hennes journal att detta kan vara skadligt för hennes mående. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Privata laboratorier** **V1912-07585** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ofullständig undersökning med anledning av fel rutiner på laboratorium En kvinna fick en ofullständig röntgenundersökning utförd. Den utfördes utan kontrast, trots att det var nödvändigt för fullgott resultat. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.