Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2026-02-26

Patientnämnden Ärendeförteckning

Handläggare:	Alla	**Verksamhet:**	Specialistvård	**Problemområde:**	Alla
Yttrande:	Alla	**Enhet:**	Alla	**Delproblem:**	Alla
Ärendetyp:	Alla	**Vårdinrättning:**	Alla	**Yrkeskategori**	Alla
Kontakttyp:	Alla	**Klinik:**	Alla	**Ålder:**	Alla
Avslutat:	Ja	**Driftform:**	Alla	**Kön:**	Alla
		Specialitet:	Alla	**Bev.område:**	Alla
				Antal ärenden	92

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

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2009-05277** Resultat Resultat Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Tillgänglighet Väntetider i vården	Bristande bedömning vid ögonklinik orsakade synnedsättning En man väntade på ögonoperation, denna sköts på framtiden med anledning av coronapandemin. Mannen tog då själv kontakt med privat vårdgivare som genomförde operationen till en kostnad av 15.000 kr. Mannen vill ha pengarna tillbaks av regionen. Åtgärd: I yttrandet inhämtat från kliniken skriver ögonspecialisten att gråstarr i sig är ingen operationsindikation, utan det är den subjektiva upplevelsen som avgör när det sker. Landstinget valde sedan att stänga ned finansierade elektiva operationer i april på grund av pandemin, så valet att finansiera ingreppet själv är ett beslut som patienten får stå för själv låter kliniken meddela. Patienten har tagit del av yttrandet och önskar bifoga genmälet till avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2507-05139** Resultat Resultat Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig	Förlossningsskada upptäcktes inte trots att kvinnan kände oro En kvinna uttryckte oro efter sin förlossning då hon kände att något inte stod rätt till. Hon fick dock besked om att allt såg normalt ut. Senare visade det sig att hon hade en allvarlig förlossningsskada och ställer sig frågande till varför skadan inte upptäcktes tidigare. Kvinnan anser att kliniken diskriminerar kvinnor med annan etnicitet än den svenska och att vården inte är jämlik. Vidare anser hon att personalen ska utbildas till att bli kompetent nog att förstå att alla kvinnors kroppar och underliv ser olika ut, och att dessa skillnader får inte leda till att någon får sämre vård eller inte blir tagen på allvar. Åtgärd: I inhämtade svar från verksamhetschefen beskrevs att kvinnan hade fått en två-centimeters bristning i samband med förlossningen vilken syddes enligt rutin. Några dagar senare återkom kvinnan på grund av smärtor i magen. Vid den undersökningen fanns inget avvikande när ultraljud gjordes eller vid kontroll med snabbsänka för att utesluta infektion. Ytterligare en dag senare återkom kvinnan med svårigheter att gå. En erfaren specialistläkare undersökte kvinnan men fann inget avvikande. Kvinnan fick rådet att avvakta men återkomma vid behov, därefter har kvinnan inte sökt vård något mer på förlossningskliniken. Vid efterkontroll på en barnmorskemottagning en månad senare hade kvinnan beskrivit att hon mådde bra och att hon inte längre hade ont i kroppen. Vid ytterligare en kontroll två månader senare hade barnmorskan noterat att kvinnan hade haft svårt att hitta knipfunktionen i underlivet och sagt att hon kände något som buktade och att hon behövde trycka på mellangården för att tömma tarmen. Dessa fynd var förväntade tre månader efter förlossningen. Sex månader efter förlossningen hade kvinnan sökt akut vård på grund av buksmärtor. I journalen stod inget om gynekologisk undersökning hade gjorts. Anklagelsen om att personalen behandlar kvinnor olika på grund av deras ursprung tog verksamhetschefen allvarligt. Hon beklagade djupt att kvinnans uppfattning av vården hade varit att de hade gett henne sämre vård än den som ges till kvinnor av annat ursprung. Kvinnan tog del av svaren men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2508-06057** Resultat Resultat Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Smärtor efter operation En kvinna genomgick en operation av livmodern vid en specialistmottagning och har några månader efter ingreppet, starka smärtor som påverkar henne mycket. Patienten menar att hon har värk i hela kroppen och att det är något som inte stämmer. Hon har förgäves försökt få kontakt med mottagningen och få svar på vad som skett och vad smärtorna beror på. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten fortfarande mår dåligt trots upprepade besök hos vårdgivaren. Patienten genomgick en gynekologisk operation och har efter det sökt vård flera gånger eftersom patienten fortsatte att må dåligt med värk i kroppen. Patienten tror själv att besvären kommer från livmodern och helst vill operera bort den. Under besöken har undersökningar gjorts där man inte sett något avvikande. Enligt journalen har läkarna försökt förklara att allt varit normalt och inget har kunnat hittas som orsak till patientens besvär. Att ta bort livmodern är ett stort ingrepp som bara görs på sjukhus om det finns en tydlig orsak eller sjukdom vilket inte har kunnat hittas hos patienten under de gjorda utredningarna. När vårdgivaren inte hittar någon orsak som kan förklara patientens besvär hänvisas patienten till vårdcentralen som är specialist på att utreda hela kroppen och kan planera utredningar även inom andra specialiteter. Vårdgivaren beklagar om de inte har lyckats förklara de undersökningar och fynd samt behandlingsplan för patienten men tackar för återkopplingen. Patienten har tagit del av svaret. I samråd med patienten kan ärendet avslutas på förvaltningen.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2509-07033** Ekonomi Patientavgifter	Faktura på uteblivandeavgift trots akut sjuk En man hade en bokad tid för rehabiliteringsbehandling. Samma dag som den bokade tiden var, vaknade mannen och var sjuk. Han ringde och avbokade tiden men fick därefter en faktura för uteblivet besök vilket mannen anser är fel då han avbokade på grund av hastigt påkommen sjukdom. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade det inträffade, men uppgav vidare att eftersom det var bara några minuter innan vårdbesöket som patienten avbokade sin tid så kvarstår avgiften enligt gällande regler. Mannen har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2510-07446** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Fick besked vid besök att del av verksamheten hade lagts ned, åkt lång väg i onödan En kvinna blev, efter att ha väntat fem månader, kallad till en specialistmottagning. Hon träffade en sjuksköterska som berättade att ledningen beslutat att den del av kliniken som kvinnan blivit remitterad till hade lagts ned. Patienten undrade varför hon inte kunde få denna information per telefon istället, då resvägen till mottagningen var lång. Sjuksköterskan försökte ge kvinnan råd kring hennes problematik men personalen var vänd mot datorn och talade väldigt tyst så besöket upplevdes helt meningslöst. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som framför ursäkt för att patientens upplevelse hos dem inte motsvarade de förväntningar och det behov av hjälp som fanns. De har utrett händelseförloppet internt och ser allvarligt på att patientens kontakt med verksamheten blev otillfredsställande. Vårdgivaren har under flera år fått remisser som avser tarmrelaterade besvär, då vårdgivaren har medarbetare med kompetens inom vissa delar av tarmterapi. Detta har skapat förväntan hos dem som remitterar att denna typ av problematik kan handläggas hos dem. Vårdgivarens vårdvalsuppdrag från regionen omfattar inte denna typ av utredningar eller terapi. Att utföra sådan behandling inom ramen för vårdvalet skulle strida mot regionens regelverk och vårdgivarens avtal. Om tarmbesvär förekommer som en del av en bredare bäckenbottenproblematik, kan de ta emot patienter i de fall där insatser bedöms kunna hjälpa helheten. Patienten fick vid besöket instruktioner som skulle kunna bidra till att minska patientens besvär. Patienten upplevde att det inte kunde ges den hjälp patienten sökt. När remissen mottogs borde de, enligt deras uppdrag, ha återremitterat den med tydlig information om att detta inte ingår i deras verksamhet. Detta gjordes inte och patienten kallades, väntade inför ett besök, där de inte kunde erbjuda den fortsatta behandling som patienten behövde. Det är en besvikelse vilket beklagas. Enligt vårdgivaren saknas det i regionen tillräcklig kapacitet och tydliga vårdstrukturer för patienter med tarmbesvär, trots att det finns ett stort behov. Det leder till återkommande situationer där patientgruppen inte får den hjälp de söker. Vårdgivaren har sett över rutinerna för remisshantering för att säkerställa att liknande situationer inte uppstår igen. De tar patientens upplevelse på största allvar och har gjort en noggrann genomgång av ärendet för att förbättra våra arbetssätt. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2510-07763** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter	Ingrepp omfattades inte av regionens högkostnadsskydd En patient som hade problem med åderbråck remitterades till en klinik för operation. Efter att kliniken hade gjort en utredning och bedömning fick patienten information om att operationen inte ingick i regionens högkostnadsskydd. Patienten ställde sig frågande till att hon själv skulle behöva betala hela kostnaden för ingreppet. Åtgärd: I yttrande inhämtat från vårdgivaren framkom att patienten hade träffat läkare som bedömde att hon inte hade några hudförändringar och att symtomen var måttliga. Enligt regionens kriterier ingår inte denna typ av åderbråck självklart i det offentliga uppdraget. Patienten erbjöds ett nytt återbesök för en ny medicinsk bedömning av en annan läkare. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogats avslutsskrivelsen. Patienten ställer sig fortsatt frågande till bedömningen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2512-09137** Resultat Resultat	Komplikationer efter höftoperation ledde till flera reoperationer En kvinna opererades i höften på en ortopedisk specialistmottagning. Kvinnan drabbades av en stor blödning och efterföljande infektion och fick åka in akut till akutsjukhus för fyra nya operationer. Blödningen uppkom på grund av ett sipprande kärl i benet efter första operationen. Hon fick tillbringa fem veckor på sjukhus och tre veckor på rehabilitering. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Synpunkterna skickas i sin helhet även direkt till vårdgivaren. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2507-05152** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Kvinna uppger att hon fått injektionsbehandling på fel ställe i ett knä En kvinna med tidigare knäskada fick en injektion i ett knä på en ortopedklinik i syfte att lindra smärta. Hon uppger att hon i efterhand fått information från andra läkare om att injektionen kan ha givits på fel plats i knät. Efter behandlingen fick hon symtom som hon upplever liknar nervpåverkan. Hon önskar att kliniken utreder om det finns ett samband mellan injektionen och de besvär som uppstod i anslutning till behandlingen. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att injektionen gavs på ett medicinskt korrekt sätt och på sedvanlig plats i knäleden. Vårdgivaren anser att inget medicinskt fel har begåtts och uppger att patienten fick information om ingreppet både muntligt och skriftligt före behandlingen. Det framgår att behandlingen bekostades helt av patienten och utfördes inom privat vård, utanför regionens finansiering. När detta blev känt för Patientnämnden informerades patienten om att möjligheten att söka ersättning via Löf inte gäller i detta fall, och att hon i stället behöver vända sig till vårdgivarens privata försäkringsbolag om hon vill söka ersättning för eventuell vårdskada. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2509-06591** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Avgift för intyg och upplevelse av hot om anmälan till socialtjänst Ett barn hade en tid på en specialistmottagning för viktkontroll och mamman till barnet önskade ett läkarintyg för barnet vilket hon fått tidigare. Mamman fick information om att de inte kunde utfärda det utan en kostnad på 400 kronor. Mamman önskade då en remiss tillbaka till tidigare vårdkontakt. Läkaren som de var i kontakt med brast i sin bemötande och i sin profession genom att som mamman upplevde det hota med att hen skulle anmäla mamman till socialtjänsten om de inte bokade in ett besök hos läkaren på mottagningen, och mamman nekades en remiss till annan vårdgivare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivaren måste göra en orosanmälan om ett barn vid upprepade tillfällen uteblir från bokade besök. Syftet är att följa upp situation runt barnet när vårdkontakter inte fullföljs, eftersom uteblivna besök kan påverka barnets medicinska uppföljning. Intyg för specialkost faller utanför offentlig finansierad vård och blir en kostnad för vårdsökaren. Ombudet har tagit del av yttrandet och uppger att hen kommer att inkomma med synpunkter på yttrandet. Då ombudet inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2510-07556** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fördröjd diagnos orsakade långdraget lidande för barn Ett barn hade mångårigt urinläckage vilket skapade stort lidande för barnet. Barn och förälder sökte vård återkommande men fick besked om att det skulle växa bort. När en läkare tillslut skickade remiss vidare kunde orsak till besvären konstateras. En läkemedelsbehandling gavs vilket minskade besvären. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som uttrycker förståelse för hur påfrestande situationen har varit för barnet och familjen under så många år. Vårdgivaren ber om ursäkt för upplevelsen av att barnets besvär inte har uppmärksammats och utretts tidigare, trots att de sökt vård upprepade gånger. Detta har inneburit ett stort lidande och onödig oro, detta tas på största allvar. Det är glädjande att barnet nu fått en förklaring till sina besvär, samt behandling som gjort en positiv förändring i barnets vardag, vilket måste vara en lättnad för familjen. Vårdgivaren uppskattar synpunkterna då det hjälper dem att se vad som behöver förbättras. Synpunkterna kommer att användas i det fortsatta arbetet för att säkerställa att andra familjer inte ska behöva uppleva samma sak. Familjen är välkommen att höra av sig om det finns kvarstående synpunkter. Ombudet har tagit del av svaret som ombudet menar bekräftar händelseförloppet. Ärendet kan därmed avslutas.

Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2510-07919** Vård och behandling Diagnos	En kvinnas cancerdiagnos försenades med flera månader på grund av en läkares felbedömning En kvinnas cancerdiagnos försenades med flera månader på grund av en läkares felbedömning. En kvinna som opererats för cancer hade tidigarelagt en efterkontroll på grund av en blödning. Hon fick vid återbesöket ett felaktigt besked om att det var ofarligt, när det flera månader senare visade sig vara en tumör som behövde opereras bort. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beklagade att patienten känt sig felbehandlad. Samtal har förts med berörda läkare. De beskrev vilken undersökning som gjordes ett visst datum och vad resultat och planering blev, uppföljning efter sex månader. Vid ett återbesök där patienten sökte för blödning, sågs en rodnad som beskrevs inte vara ovanlig, inga tecken som tydde på återfall av cancer. Vid det planerade återbesöket senare sågs en polypliknande förändring och remiss skickades omgående, där det sen tyvärr visade sig att det var ett återfall av cancersjukdomen. Vårdgivaren beskrev att alla läkare på mottagning har kompetens att utföra kontroller efter cancerbehandling. De har idag regelbunden tid för genomgång av patientfall för att stärka och upprätthålla kompetens. Som en följd av händelsen kommer de dessutom initiera kontakt med gynekologisk specialistvård för ytterligare utbildning. Detta fall hade potentiellt kunnat identifieras tidigare om en uppföljande kontroll hade genomförts när behandlingen inte gav önskad effekt. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2512-08852** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Dåligt bemötande och utebliven delgivning av journal En kvinna har synpunkter på en sjuksköterskas bemötande i telefon när hon ringde en specialistmottagning i samband med sitt minderåriga barns vård. Sjuksköterskan avbröt henne och inte lät att hon pratar klart. Kvinnan nekades också att få ta del av sitt barns journaluppgifter. Åtgärd: Vårdgivaren har framfört att enligt svensk lag måste mottagningen ha ett skriftligt underlag om begäran av journal av målsman för att lämna ut journalkopior. Antingen genom 1177 alternativ att gå in på mottagningens hemsida och fylla i en blankett och skicka in till mottagningen. Denna information har ombudet fått vid fler tillfällen men hon ville inte lyssna eller förstå. Till sist erbjöd man ombudet att komma till kliniken för att få hjälp men hon återigen inte ville förstå och lyssna. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2512-09251** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Vård och behandling Läkemedel	Man drabbades av komplikationer efter läkemedelsbehandling men får ingen kontakt med ansvarig läkare En man behandlades under ett antal månader med läkemedel mot akne. Efter avslutad behandling har patienten drabbats av återkommande ögoninfektioner vilket patienten önskar hjälp för. När han söker vårdgivaren per telefon får ha automatsvar att de inte har telefontider och att man ska kontakta mottagningen via mail. När patienten mailar får han inget svar. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Specialistvård** **V2601-00192** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Försökt att boka tid för synbesvär i flera månader En man uppgav att han under flera månader har försökt ringa och boka en tid på en ögonmottagning, men varje gång så informeras han att telefontiderna är fullbokade. Mannen är orolig att hans besvär med synen ska bli ännu värre på grund av det dröjer så länge för att försöka få en besökstid. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.

Telefon **Specialistvård** **V2601-00263** Administrativ hantering Brister i hantering	Får inte sjukresa trots patienten anser sig ha behov av detta En patient hade en tid till en ortopedisk specialistmottagning som var underleverantör till en specialistmottagning med avtal med regionen. På grund av snöoväder och nedsatt rörelseförmåga på grund av sjukdom, önskade patienten en sjukresa. Mottagningen nekade patienten detta vilket gjorde att tiden fick skjutas fram trots patientens problem med ett skadat finger. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Telefon **Specialistvård** **V2601-00393** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Patienten har skadats vid behandling En person framför att dennes hand har bränts i samband med en behandling hos en specialistmottagning. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Information har lämnats om Löf (patientförsäkringen). Information har lämnats om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Specialistvård** **V2601-00530** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Läkare upplevs gammal och trött Ett barn hade öronproblem och fick av vårdcentralen en remiss till en specialistläkare med avtal enligt lagen om läkarvårdsersättning. Vid besöket upplevde barnet och medföljande förälder att läkaren var äldre, trött, darrhänt och eventuellt påverkad av något. Det noterades även att läkaren hade svårigheter med språket. Detta gjorde barnet oroligt och medförde att barnet inte ville genomföra undersökningen. Händelsen ledde till att undersökningen uteblev och barnet remitterades vidare till annan vårdgivare. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning. Ärendet sänds avidentifierat till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen för kännedom.
Telefon **Specialistvård** **V2601-00564** Ekonomi Patientavgifter Vård och behandling Behandling	Utebliven behandling och önskemål om makulering En kvinna som hade skadat sig blev remitterad av en akutmottagning till en specialistmottagning som enligt kvinnan inte gett henne någon adekvat behandling. Kvinnan anser att mottagningen service har varit mycket undermåligt. Hon vill att mottagningen ska makulera en faktura vilket mottagningen inte har gått med på. Åtgärd: Information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att underskriven handling krävs för fortsatt handläggning.
Skrivelse **Specialistvård** **V2508-06126** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Ekonomi Patientavgifter	En man ansåg sig inte fått hjälp med sin sömnapné trots flertalet olika apparater Patienten riktade kritik mot den verksamhet som utreder sömnapné och den verksamhet som tillhandahåller medicinteknisk utrustning. Han fick prova fem olika apparater innan han till slut hittade en som fungerade OK. Han fick ändå betala för tre av de fem apparater han provat. Han tyckte det var orimligt att betala för något som inte fungerade. Han ansåg att personalen inte höll tillräckligt hög kompetens för sitt uppdrag. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De beskrev regler och kostnader för maskerna till den utrustning patienten behövde. De skrev att en mask ingår, men att han är fri att köpa den produkt han tycker passar honom bäst. Patientens förslag att han själv eller personalen åker till England för behandling är inte möjligt utifrån svenskt regelverk, utan att han har att behandlas i Sverige efter gällande riktlinjer och avtal. De följer gärna upp hans behandling och fortsätter att hjälpa till med utprovning och justeringar för att han ska få en så fungerande och bekväm behandling som möjligt. Har han fler frågor eller funderingar var han varmt välkommen att kontakta vårdgivaren. Patienten har tagit del av yttrandet och har ingen hälsning tillbaka. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V2508-06207** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Bristande hjälp med besvär, ifrågasätter utredning och bemötande En kvinna drabbades plötsligt av ett dånande ljud i ett öra och fick sedan episoder med kraftiga yrselanfall och illamående som gick över. Hon har därefter haft besvär med balansen och är styv i nacken och bakhuvudet och har stora problem med oljud i örat vilket plågar henne svårt. Hon har under flera månaders tid uppsökt olika vårdinrättningar, bland annat en specialistmottagning för öron-näsa-hals-sjukdomar. Vid ett besök på denna specialistmottagning upplevde hon att läkaren var stressad och oempatisk och att undersökningen var mycket kort. Läkaren upplevdes ointresserad att lyssna på patienten och ställde inga följdfrågor. Patienten fick fylla i ett formulär rörande tinnitus, men resultatet innebar att hon inte remitterades för vidare utredning och behandling. Patienten ifrågasätter Regions Stockholms tillvägagångssätt att bedöma vårdbehov utifrån ett frågeformulär och vill få hjälp mig att få tillgång till adekvat undersökning och vård, inbegripet neurologisk undersökning och ett uttömmande borreliatest. Hon har också synpunkter på felaktigheter i journalen och ifrågasätter mottagningens hantering när vårdgarantin inte hölls. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tagit del av patientens skrivelse till patientnämnden, tillgänglig journaldokumentation samt muntligen diskuterat med den personal som varit involverad i ärendet. Vårdgivaren beklagade att patienten var missnöjd med den bedömning och det bemötande hon fått på mottagningen. Vårdgivaren hade förståelse för att patienten upplevde ett stort lidande men kunde inte se att man brustit i den medicinska handläggningen eller utredningen i detta fall. Den läkare som patienten träffat vid sitt första besök redogjorde för avsikten med besöket då patienten var remitterad till mottagningen med frågeställningen tinnitus. Läkaren menade vidare att det var möjligt att denna just den här dagen var något mer stressad än vanligt och beklagade i så fall att patienten tagit illa vid sig. Läkaren hade tillmötesgått patientens önskemål om borreliatest trots att läkaren inte kunde finna något egentligt medicinskt stöd för det. Testet var negativt och vid telefonsamtal när patienten informerades om detta ordnades med återbesök på grund av patientens kvarstående besvär med balansen. Läkaren och patienten hade också enats om att läkaren skulle pröva att skicka iväg en remiss för tinnitusrehabilitering, trots poängen i det ifyllda formuläret. Vid återbesöket fick patienten, efter önskemål, träffa en annan läkare. Vid detta tillfälle avsattes även dubbel mottagningstid för att ge ytterligare tid för dialog och undersökning. Patienten hade därefter kontaktat mottagningen via e-post och bestridit betalningsansvar för den patientavgiften. Vårdgivaren hade avstått från att kräva betalning för besöket och menade att det visar på dess välvilja att i möjligaste mån vara tillmötesgående i detta ärende. Vårdgivaren konstaterade att dess och patientens åsikter i ärendet går isär och hoppades att patienten skulle bli hjälpt i sina besvär framöver. Patienten har efter att ha tagit del av svaren framfört synpunkter vilka delges vårdgivaren i avslutsskrivelsen. Patienten menar bland annat att hon fortsatt ifrågasätter att vårdgivaren inte tog emot henne inom tiden för vårdgarantin och att hon informerats om att det ankom på henne själv att hitta en vårdgivare som kunde ta emot henne snabbare. Vidare framhåller hon flera brister i utredningen och undersökningen vid det första läkarbesöket och menar att hon själv fått leta och kämpa sig fram för att få vård och behandling. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2510-07114** Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	En man upplevde ingen hjälp från klink vid besvär efter ryggoperation En man som fått sin rygg opererad fick ett halvår senare samma besvär med smärtor som innan operationen. Han upplevde inget stöd från opererande klinik. Hans vårdcentral i hemregionen visste inte hur de skulle hjälpa honom. Specialistkliniken önskade en ny remiss från patientens hemregion. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs patietens tre olika olyckor mot ryggen. Patienten hade efter den tredje olyckan fått använda dubbla kryckkäppar periodvis för att underlätta gången. Efter senaste ingreppet var patienten fullt mobiliserad enligt läkare, sjuksköterska och fysioterapeut. Patienten vårdades därefter vid två tillfällen på grund av ökad kronisk muskelsmärta och misstanke om infektion. En röntgenundersökning visade inga kirurgiska avvikelser. Patienten rekommenderades behandling hos både smärtläkare och rehabiliteringsläkare på smärtrehabiliteringsklinik via primärvården. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V2510-07729** Kommunikation Samtycke Resultat Resultat Kommunikation Information	Kirurgiskt ingrepp blev större än väntat En äldre kvinna opererade ett åderbråck på en klinik och fick efteråt ett sår som behövde behandlas. Vid besöket upplevde kvinnan att läkaren utförde en annan behandling än den som de kommit överens om, och att det var ett mycket större ingrepp än vad som hon upplevde var planerat. Efteråt fick kvinnan en brun sträng längs venen på benet, något som hon tyckte var mycket missprydande. Åtgärd: Ett svar inhämtades från vårdgivaren. Där framgick att behandlingen hade utförts utifrån en medicinsk bedömning och enligt gällande rutiner. Vårdgivaren uppgav att patienten hade fått information och lämnat skriftligt samtycke innan behandlingen påbörjades. De förändringar som uppstått på huden, i form av pigmentering och strängbildning var kända biverkningar av det läkemedel som användes, vilka även beskrivits i den skriftliga informationen som patienten skrivit under före ingreppet. Vårdgivaren beklagade att resultatet inte motsvarade patientens förväntningar, men ansåg att vården hade följt de riktlinjer som gäller. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2511-08437** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Föll och skadades vid undersökning En kvinna genomgick en undersökning hos en specialistmottagning, sittandes på en hög stol. Stolen hade hjul som personalen inte låst fast, vilket gjorde att kvinnan föll handlöst i golvet. Efter händelsen har kvinnan svår värk. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att personalen som var närvarande vid händelsen skrev en avvikelserapport vid tillfället, där personalens upplevelse av händelsen skiljer sig åt från patientens. Där beskrevs att personalen varnade om att stolens hjul låsts upp efter undersökningen. Vårdgivaren drar lärdom om händelsen gällande att vara mer noggranna i kommunikationen med patienterna. Vårdgivaren har beslutat att byta ut stolen för att få en stol som går lättare att höja och sänka, men det har inte med det inträffade att göra, då stolens funktion i sig inte orsakade fallskadan. Patienten hänvisades till Patientförsäkringen Löf för en opartisk bedömning kring eventuell ersättning för sveda och värk. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Specialistvård** **V2601-00412** Vård och behandling Behandling	Utebliven fortsatt behandling En kvinna skadade foten och en magnetkameraundersökning visade en brusten sena. Hon opererades vid en ortopedisk specialistmottagning. Efter operationen kvarstod besvär. Vid ny kontakt fick hon besked om att ytterligare en operation behövde göras, men att man först behövde invänta läkning av en annan skada som patienten drabbats av. När skadan var läkt och kvinnan åter tog kontakt med mottagningen fick hon veta att de inte längre hade avtal med regionen och att operationen därför inte kunde genomföras. Patienten ifrågasatte varför den kompletterande operationen inte gjordes redan vid det första ingreppet. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då de inte längre har avtal med regionen. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2510-07993** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Läkemedelsbehandling på felaktiga grunder gav komplikation En kvinna var hos en specialistläkare som ordinerade en viss läkemedelsbehandling då en viss diagnos ställts utan att föregående prover kontrollerades. Då kvinnan strax efter behandlingen blev gravid försäkrade läkaren att behandlingen kunde fortgå utan risk för fostret. När ett ultraljud gjordes konstaterades flera allvarliga missbildningar hos fostret. Kvinnan fick genomgå en abort. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som redogör för orsak till besöken. En genomgång tillsammans med patienten och läkaren planerades, för att gå igenom de läkemedel som patient använde men patienten blev gravid innan detta hann göras. Enligt riktlinjer rekommenderades patienten att fortsättningsvis följa upp alla undersökningar och kontroller på barnmorskemottagningen. Ett visst läkemedel hade ordinerats av vårdgivaren som snabb behandling av en viss diagnos innan undersökning fastställt tillståndet, detta för att underlätta graviditet. Enligt vårdgivaren visar studier inte på ökad risk för fosterskador vid användning av detta läkemedel. Gällande det ordinerade läkemedlet så var det den ansvarige specialistläkaren på barnmorskemottagningen som fick ta över ansvaret. Patienten flyttade därefter till en annan region. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som, enligt patientens önskemål, bifogas avslutsskrivelsen till vårdgivaren för kännedom. Enligt patienten är det centrala problemet i detta ärende att ett läkemedel ordinerades utan att nödvändig diagnostisk utredning genomfördes och att behandlingen fortsatte trots konstaterad graviditet och avsaknad medicinsk indikation. Enligt patienten kan ärendet därmed avslutas på förvaltningen.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2512-09380** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Resultat Resultat	Vårdgivare mister avtal vilket drabbar patient En kvinna med cellförändringar genomgick ett visst ingrepp. Hon skulle kallas av mottagning för uppföljande kontroller efter några månader. Vårdgivarens avtal med regionen upphörde och kvinnan fick inte komma till annan vårdgivare för undersökning, trots försök. Åtgärd: Förvaltningen har gjort kontaktförsök via e-post men då ingen återkoppling har inkommit från patienten avslutas ärendet. I e-post lämnas information om möjligheten att kontakta Regionalt cancer-centrum, screeningverksamheten.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2601-00081** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Vård och behandling Läkemedel	Felaktig receptförskrivning och journalanteckning En patient var på ett återbesök på en specialistmottagning efter ett ingrepp. Dagen efter besöket ringde läkaren och berättade att han av misstag hade skrivit ut ögondroppar som egentligen var avsedda för en annan patient. Recepten ligger fortfarande kvar som aktiva. Patienten upptäckte detta när hen skulle hämta ut en annan medicin, och fick då ut den felaktigt förskrivna medicinen i stället för den medicin hen skulle ha. Patienten vill uppmärksamma riskerna med detta och vill framför allt att de felaktiga recepten samt en journalanteckning som inte gäller hen makuleras. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Specialistvård** **V2510-07444** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Synpunkter på felaktigt fakturerad och bristande bemötande på gynekologmottagning En kvinna hade synpunkter på en gynekologmottagning. Hon menade att hon blivit felaktigt fakturerad av mottagningen då hon behövde avboka sin tid med kort varsel på grund av att hon blev akut sjuk. Hon uppgav även att bemötandet från vårdpersonalen var bristfälligt när hon kontaktade dem. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som uppgav att kvinnan hade ett giltigt skäl till att avboka tiden med kort varsel och de har nu makulerat fakturan. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

E-post **Specialistvård** **V2512-09185** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Vård och behandling Behandling	Ombud uppger att kvinna inte får den vård hon behöver i Sverige men att den finns in andra länder En man har synpunkter på att hans väninna inte erbjuds operation av tarmarna i Sverige. Patienten har genomgått många undersökningar och flera olika vårdgivaren har kommit till samma slutsats; det finns ingen operation att erbjuda. Åtgärd: Ombudet har begränsad insyn i ärendet och han bor i en annan stad. Han är informerad om att Patientnämnden inte kan göra något i nuläget. Patienten själv har inte gjort någon anmälan och ombudet har anmält samma ärende till Patientnämnden för några år sedan. Ärendet avslutas.
E-post **Specialistvård** **V2512-09294** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Barn utsattes för smärta och oprofessionellt bemötande vid gipsning Ett barn som brutit armen kom till en ortopedisk mottagning för planerat gipsbyte. Under behandlingen upplevde barnet kraftig smärta, men gipsningen fortsatte trots detta. Det visade sig att fel material hade använts och gipset behövde tas bort igen, varvid barnets hud skadades så att det började blöda. Den närstående upplevde att personalen fortsatte behandlingen utan att ta hänsyn till barnets smärta och reagerade med kommentarer som upplevdes som skuldbeläggande. Den närstående upplevde bemötandet som respektlöst och oprofessionellt, med bristande hänsyn till barnets situation. Åtgärd: Efter initial kontakt har ombudet inte hörts av. Ärendet avslutas.
E-post **Specialistvård** **V2601-00228** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Bristande uppföljning och rehabilitering efter ortopedisk operation Patienten opererades vid en ortopedisk specialistmottagning. Efter operationen fick patienten komplikationer kopplade till narkosen och hänvisades till akutmottagningen. Uppföljning på mottagningen skedde först efter att patienten själv begärt detta vid flera tillfällen. Patienten fick träffa fysioterapeut vid ett tillfälle men hänvisades därefter vidare, med besked om att mottagningen prioriterar patienter med försäkring. Patienten ställde sig bland annat frågande till prioriteringen. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2506-04336** Resultat Resultat Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Operationsresultat blev inte bra samt bristfällig information efter operationen En kvinna opererade foten på en ortopedisk specialistmottagning. Efter operationen blev det en infektion i såret och patienten upplevde även att resultatet av operationen inte blivit bra, bland annat har hon en brännande smärta. Patienten menade vidare att bättre information behövs efter en operation. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att tidigare journaluppgifter hade gåtts igenom. Vårdgivaren uppgav att det inte gick att i efterhand förklara varför operationen inte lyckades och beklagade att informationen till patienten inte varit tillräcklig samt att en sårinfektion uppstod efter ingreppet. Vid ett uppföljningsbesök diskuterades patientens situation med en mer erfaren fotkirurg och en ny operation föreslogs som ett alternativ. Patienten var tveksam till ytterligare kirurgi med hänsyn till tidigare erfarenheter och de enades därför om att inleda med remiss till ortopedtekniker för utprovning av ortopediska skor. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2508-06040** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information Resultat Resultat	Diagnos ställdes utan provtagning En kvinna besökte en specialistläkare som undersökte kvinnan och ställde en diagnos utan att ta några prover. Enligt kvinnan skrevs heller inget i hennes journal. Beskedet om denna diagnos skapade mycket oro hos kvinnan. Hon sökte även digital vård som helt uteslöt denna diagnos. Kvinnan vill att läkare inte ställer denna typ av diagnos utan att prover tas som bekräftar diagnosen. Hon vill också att det ska gå att se i 1177, det som skrivs i journalen och även att patienter som får besked om känsliga diagnoser ska erbjudas stöd från vårdpersonal. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar patientens negativa upplevelse i samband med sitt besök. Vårdgivaren redogör för den bedömning som gjordes vid undersökning samt den behandling som ordinerades. Undersökningen finns noterad i patientens journal. Vårdgivaren framhåller även att det kan vara svårt att vid digitala vårdtjänster göra en fullständig bedömning jämfört med den kliniska undersökning som gjordes hos vårdgivaren. Enligt vårdgivaren har, vanligen, inte denna typ av specialistmottagningar en psykolog eller kurator knutna till sig, då hänvisas patienter att själva ta kontakt med annan vårdgivare vid behov. Då patienten efter att kompletterande yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2509-06697** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Kvinna kände sig inte lyssnad på gällande sitt knäbesvär En kvinna sökte vård för ett knä. Läkaren hälsade inledningsvis att de bara opererar menisken på personer i 20-30 årsåldern som håller på med elitidrott. Kvinnan förtydligade vilket knä frågan gällde. Läkaren tyckte inte det var något stort problem eftersom hon bara haft besväret i fyra veckor, och rekommenderade olika typer av läkemedel. Kvinnan ansåg läkaren vara ointresserad av hennes besvär. Hon fick sedan remiss till en ny specialist som beställde en röntgenundersökning av knät. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. De var ledsna över att patienten hade problem med sitt knä, och upplevt att hon inte fått en god behandling. De förklarade anledningen till kontakt, patientens diagnos och att man gått på Socialstyrelsens riktlinjer om behandling. I detta fall betydde det att man inte valde kirurgisk åtgärd vid denna typ av degenerativa meniskskador och det är därför tyvärr inte heller indicerat med någon magnetkamera. Artroskopi, vilket är ingreppet som används vid meniskskada, dvs när man klipper i menisker görs i dagsläget mycket sällan då man sett att ingreppet snarare ökar risken för artros, framför allt om man redan har etablerad artros. Det var dock väldigt viktigt för de att patienten skulle känna sig sedd vid besöket och ha fått svar på sina frågor. Om patienten upplevt att de brustit i detta bad de om ursäkt. Patienter som inte är nöjda med den läkare de träffat erbjuds alltid nytt besök med annan läkare kostnadsfritt om de önskar. De har sedan besöket dock inte hört av patienten. De har efter detta fall betonat för personal om vikten av en ännu tydligare information till patienter. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2509-06766** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig diagnos, bristande information och motsägande journaluppgifter vid specialistklinik En kvinna var missnöjd med bedömning, diagnos, och information inför en fotoperation. Hon var heller inte nöjd med resultatet. Hon fick två olika besked gällande diagnos i foten. Den ena specialisten sa att hon hade det som kallas hallux valgus, medan den andra sa att hon hade artros. Vid ett läkarbesök ett par år efter operationen hänvisades till en röntgenundersökning ett visst datum, men som röntgenmottagningen sedan nekat att den genomförts. Kvinnan undrade varför hon fått motstridig information gällande diagnos och journaluppgifter. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren svarade att många av de funderingar patienten har går att läsa i journalhandlingarna från 1177. Det beskrevs att patienten sökte för smärta i ena tån och att röntgenbilden inte visade på att tåleden var ur led lika mycket som vid diagnosen Hallux valgus. Patienten önskade dock en operation då hen hade tidigare god effekt av den på andra foten. När leden öppnades kunde man se antydan till artros som inte kunnat ses på röntgenundersökning. Patienten sökte därefter för kvarvarande smärta. Vårdgivarens bifogade röntgenbilder och journaltext i svaret, trots att det inte är brukligt via patientnämnden, men för att det var önskvärt i detta fallet. Bedömningen var att det varit en långsammare läkning än normal och att ett ledband, ledkapsel släppt. Det beskrevs vara ovanligt med att tån får fel vinkel men att det är känt att artros kan eskalera vid operativa ingrepp. De ansåg att i patientens fall skulle man avstått från operation. Röntgenbilderna är märkta med hennes personnummer och även med märkning för höger. Hon var välkommen att boka en tid om hon hade fler funderingar. I samtal är vi överens om att ärendet avslutas utan kommentar tillbaka till vårdgivaren.
1177 **Specialistvård** **V2509-06945** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Diagnos	Oprofessionellt bemötande och ifrågasatt diagnos vid specialistbesök En man med misstänkt ögonsjukdom uppsökte en ögonmottagning och fick där diagnosen glaukom. Läkaren levererade diagnosen på ett kallsinnigt och oempatiskt sätt. Läkaren uttryckte sig nedsättande om mannens synförmåga och ifrågasatte hans egna upplevelser av sitt seende. Mannen uppfattade läkaren som känslolös och respektlös samt att han inte blev lyssnad på. Läkaren ska vidare ha sagt att mannen inte fick köra bil, och hotade att anmäla till Transportstyrelsen om han inte självmant avstod från bilkörning. Mannen upplevde detta som kränkande, då beslut om körkortstillstånd ligger utanför läkarens mandat. Mannen känner sig fortfarande, flera år senare, negativt påverkad av bemötandet. Han har fortsatt köra bil och cykla utan problem, och ifrågasätter om diagnosen verkligen var korrekt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs patientens upplevelse. De händelser som beskrivs inträffade under en period då kliniken drevs av en tidigare vårdgivare. Sedan dess har vårdgivaren fått en ny verksamhetsledning och en ny organisation. Den berörda läkaren arbetar inte kvar. Även om händelsen skedde innan nuvarande verksamhet tog över kliniken är det viktigt för dem att ta till sig patientens synpunkter. De tar denna typ av återkoppling på största allvar och använder den för att fortsätta förbättra deras arbete med gott bemötande och tydlig kommunikation. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2509-07094** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Brister i bemötande i samband med kvarhållet missfall En kvinna väntade sitt första barn. Vid en fosterdiagnostisk undersökning fick hon ett kallt och inte professionellt bemötande. Barnmorskan som genomförde undersökningen sa under undersökningen att fostret dött. Detta besked gavs utan stöd eller empati. Då ett kvarhållet missfall konstaterats fick kvinnan ett läkemedel för att starta en medicinsk abort men vid ett återbesök med kontroll fick ytterligare behandling ges. Till slut fick ett ingrepp göras. Kvinnan framför att vårdpersonalen ska vara empatiska och omhändertagande. Hon har aldrig känt sig så oviktig. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar det som patienten har fått gå igenom. Det besked som gavs till patienten är oerhört svårt att ta emot och vårdgivaren förstår att patienten hade velat känna mer empati av barnmorskan som utförde ultraljudet. Vårdgivaren frångick även sin rutin något då det vanligen ges en tid för kontroll innan tid ges till operation. Alla patienter förbereds på samma sätt inför operation. Men det var olyckligt att patienten upplevde att personalen inte hade rätt information om vad som skulle göras. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2509-07101** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Rekommenderad behandling omfattas inte av högkostnadsskyddet En patient fick rådet av sin fysioterapeut att gå igenom en viss behandling. För att få behandlingen behövde han vända sig till en annan vårdgivare. Vid besöket där fick han veta att behandlingen inte ingår i högkostnadsskyddet. Han behövde därför betala hela kostnaden själv. Det hade han inte fått information om tidigare. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att de vid behandlingstillfället felaktigt hade uppfattat att den aktuella behandlingen inte omfattades av deras vårdavtal. Efter kontakt med regionen har vårdgivaren fått kännedom om att behandlingen omfattas av avtalet, även om den inte ger någon tilläggsersättning. Vårdgivaren beklagade att patienten informerats om ett privat alternativ och uppgav att de inte längre utför, informerar om eller rekommenderar behandlingen inom den regionfinansierade verksamheten. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2510-07131** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på bristande bemötande och behandling på specialistmottagning En kvinna hade synpunkter på bristande bemötande och behandling på en specialistmottagning. Hon menade att hon blivit ifrågasatt på grund av att hon ville veta vilken behandlingsplan mottagningen hade för henne. Hon uppgav vidare att hon har tappat förtroendet för vården och känner sig förnedrad över hur hon blivit bemött. Hon framförde även att en del information i hennes patientjournal inte stämde efter läkarbesöket, vilket hon tycker känns obehagligt. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för synpunkterna och beklagade patientens upplevelse. De framförde att de kommer att följa upp händelsen i verksamheten för att säkerställa att mötet mellan vårdpersonalen och patienten alltid kommer att ske på ett professionellt och respektfullt sätt, samt att behandlingsalternativ ges på ett tydligt och tryggt sätt. Patienten har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2510-07201** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Brister i bemötande av läkare En kvinna besökte en specialistläkare då hon hade kvarstående smärta efter ett missfall. Läkaren undersökte kvinnan och gjorde vissa fynd som skulle kontrolleras om några månader. Läkaren följde med kvinnan ut i väntrummet och pratade om kvinnans vikt inför andra patienter. Hon framför att ett sådant bemötande inte borde få förekomma, det var obekvämt och deprimerande enligt kvinnan. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten har haft en dålig upplevelse av besöket hos dem. Ärendet har noterats internt och en avvikelserapport har upprättats. Händelsen kommer att utredas i ledningsgruppen och ett möte med berörd läkare planeras. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2510-07207** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Ögonskada efter undersökning En man remitterades till en ögonmottagning för uppföljning efter en operation. Efter en undersökning på mottagningen började han se sämre på det opererade ögat. Patienten upplevde att ögat hade skadats under undersökningen. Vid ett återbesök konstaterades att bindväven var skör, och en salva ordinerades, men patienten fick inga instruktioner om hur ofta den skulle användas. Först efter bedömning av en annan läkare fick patienten korrekt behandling. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten genomgick en adekvat och medicinskt motiverad undersökning med hänsyn till förekommande symtom och tidigare sjukdomshistoria. Undersökningen utfördes enligt gällande medicinsk praxis och det är mycket osannolikt att undersökningen i fråga bidragit till patientens nuvarande besvär. Av yttrandet framgick att tidigare genomgångna ögonoperationer däremot kan ha haft en påverkan på tillståndet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2510-07286** Kommunikation Information Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Kommunikation Bemötande	Otydlighet kring process och kostnader vid utprovning av ortopediska inlägg En man remitterades till en ortopedteknisk mottagning. Han upplevde att mottagningen inte följde det som angavs i remissen. De sulor som tillverkades blev felaktiga vid flera tillfällen, vilket ledde till att han behövde återkomma upprepade gånger. Varje återbesök innebar en kostnad för patienten. Trots flera försök har han fortfarande inte fått några sulor som passar. Patienten önskar få ersättning för de utlägg han haft i samband med detta. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevt missnöje med besöket, bemötandet och resultatet av utprovningen av ortopediska inlägg. Vårdgivaren beskrev att inlägg tillverkas utifrån individuell scanning av fotavtryck och hade förståelse för att processen, upprepade besök och osäkerhet kring kostnader kan upplevas som påfrestande. Verksamheten uppgav att rutiner för kommunikation och uppföljning vid utprovning kommer att ses över och att personalen påmints om vikten av tydlig information om process och kostnader. Om patienten önskar begära återbetalning av kostnaden för inläggen, bad de honom att kontakta dem direkt för en individuell genomgång av ärendet. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2510-07411** Resultat Resultat	Komplikation efter ljusbehandling En kvinna gjorde en ljusbehandling på en hudmottagning. Hon hade fått sådana behandlingar flera gånger under många år för sin hudsjukdom, och det hade fungerat bra tidigare. Men vid det här tillfället brände hon sig och hade mycket ont, vilket påverkade hennes vardag. Hon menar att personalen måste vara noggrannare med vad de gör. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagade att patienten upplevt en brännskada i samband med sin ljusbehandling. Enligt vårdgivarens journaluppgifter hade patienten fått samma ljusdos vid de senaste behandlingstillfällena och dosen hade inte justerats uppåt, i enlighet med gällande behandlingsprotokoll. Vårdgivaren uppgav vidare att patientens sista behandlingstillfälle samt ett planerat uppföljningsbesök hos läkare avbokades utan att de informerades om att en brännskada hade uppstått. Avsaknaden av denna information uppgavs ha försvårat vårdgivarens möjlighet att utreda händelsen i nära anslutning till det inträffade. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2510-07599** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Specialistläkare brast i utredning och dokumentation av kvinnas symtom En kvinna hade under lång tid problem med sura uppstötningar. När besvären förvärrades remitterade vårdcentralen henne till specialistmottagning. Specialistläkaren ställde en diagnos utan att göra ytterligare undersökningar. Han lutade sig helt mot den kameraundersökning av matstrupe och magsäck som patienten hade genomgått. Enligt patienten lyssnade inte läkaren på vad patienten sade utan gjorde felaktiga noteringar i patientjournalen. Patienten begärde en second opinion och kom till ett akutsjukhus. Där genomgick hon flera undersökningar och man fann att patienten hade en diagnos kopplad till sväljproblem. Patienten remitterades till specialistklinik där hon planerades för operation. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som menade att det av patientjournalen tydligt framkom att patienten haft symtom som borde ha tagits på mycket större allvar. Vårdgivaren ansåg att det var djupt beklagligt att viktiga signaler inte fångades upp och att läkaren ställde diagnos på bristande underlag. Vårdgivaren uppgav att man haft ett personligt och reflekterande samtal med den berörda läkaren. Vid samtalet betonades vikten av att alltid lyssna noggrant på patienterna, att ta sig tid att förstå patientens upplevelse och att genomföra en fullständig bedömning. Vårdgivaren uppgav att de såg det som vårdens skyldighet att ta patientens berättelse på allvar, oavsett tidigare journalanteckningar. Vårdgivaren beklagade att handläggningen på enheten inte levde upp till den trygghet och kvalitet som patienten har rätt att förvänta sig. Vårdgivaren uppgav att de hade vidtagit åtgärder för att säkerställa att något liknande inte ska hända igen och tackade för att patienten tog sig tid att återkoppla via Patientnämnden. Enligt vårdgivaren gav återkopplingen möjlighet att utvecklas, förbättra arbetssätt och därigenom skapa en tryggare och mer lyhörd vård. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte återkommit inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2510-07727** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Blodpropp efter operation – förebyggande behandling uteblev trots känd risk En kvinna opererades på en kirurgmottagning för ett bråck från ett tidigare operationsärr. I hälsodeklarationen inför operationen uppgav hon att hon tidigare haft en blodpropp i benet. Dagen efter operationen skrevs hon ut och mådde bra, men senare samma dag fick hon andningsbesvär och kände sig mycket svag. När hon kontaktade mottagningen fick hon inget tydligt besked om orsaken, utan uppmanades att söka vård om besvären förvärrades. En vecka senare fick hon kraftig smärta i benet och sökte vård. Efter undersökning på akutmottagning visade det sig att hon hade flera blodproppar i lungorna och en propp i benet. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att patienten fick blodproppsförebyggande behandling med injektioner med start kvällen före operationen och under sju dagar efter ingreppet. När patienten efter operationen kontaktade mottagningen och beskrev sina symtom bedömdes de inledningsvis kunna bero på biverkningar av smärtstillande läkemedel. Patienten rekommenderades att sluta ta medicinen och att söka akutsjukvård om besvären kvarstod. När symtomen inte gick över och patienten hörde av sig på nytt dagen därpå uppmanades hon åter att söka akutsjukvård. Vårdgivaren uppger att behandlingen som patienten fått följde gällande rutiner, även för patienter som tidigare haft blodpropp, men där läkare bedömt att kontinuerlig blodförtunnande behandling inte är nödvändig. Ärendet har diskuterats internt och rutinen för blodproppsförebyggande behandling ska ses över. Patienten har tagit del av svaret men inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2510-07744** Ekonomi Patientavgifter	Obefogad faktura Patienten avbokade på grund av sjukdom en besökstid vid specialistmottagning och ifrågasatte att hon debiterades en avgift för uteblivet besök. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patienten hörde av sig mindre än 24 timmar före inbokad undersökning och att detta medförde att patienten debiterades en kostnad i linje med gällande regelverk. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2510-07788** Kommunikation Delaktig Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Brister i delaktighet gällande barnets vård Ett barn hade en bokad tid vid en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning. Barnets båda vårdnadshavare deltog i besöket. Den ene vårdnadshavaren ville ha sin partner med vid besöket men då den andre vårdnadshavaren motsatte sig det så fick partnern inte delta. Då en vårdnadstvist pågår så menar föräldern att vården tar ställning i konflikten. Vårdnadshavaren bad om att få ställa frågor till vårdgivaren gällande barnets vård då den andre föräldern inte var med men blev då hänvisad till en telefontid flera veckor framåt. Vårdnadshavaren upplevde att vårdgivaren brustit i likabehandling och kommunikation vilket påverkar förälderns möjlighet att bidra till barnets bästa. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som menar att sjuksköterskan som svarade i telefon då föräldern frågade om en stödperson kunde medverka vid mötet med barnet och då fick veta att detta gick bra men enligt vårdgivaren gav sjuksköterskan ett felaktigt besked. Detta beklagas att de inte redan här gavs information om att det förutsätter att den andre vårdnadshavaren och ibland barnet godkänner detta. Vårdgivaren utgår alltid från att agera för barnets bästa och att förhålla sig neutrala i eventuella vårdnadstvister. En telefontid erbjöds till föräldern efter besöket och hänvisning gjordes till barnets journal. Alla beslut som fattades inför och under besöket var för barnets bästa. Vårdgivaren ber om ursäkt för att föräldern i den inledande kontakten inte fick korrekt information om möjligheten att ta med en stödperson. Föräldern har tagit del av svaret och därefter inkommit med synpunkter men har därefter inte gått att få tag på eller återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas därmed.
1177 **Specialistvård** **V2510-07814** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Bristfällig behandling och bemötande på specialistmottagning En man besökte en specialistmottagning för att få en mindre operation utförd. Mannen upplevde att behandlingen var bristfällig och att läkarens bemötande var otrevligt. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för det hela. De uppgav att patienten var mycket nervös och stressad inför ingreppet på grund av tidigare negativa erfarenheter med bedövning och smärta. Vidare menade de att efter samtal valde patienten ändå att genomföra ingreppet. Vårdgivaren uppgav även att en annan läkare också kom in i rummet för att assistera och ingreppet tog cirka två minuter, och genomfördes utan komplikationer och patienten verkade inte uppleva någon smärta. De uppgav att efteråt samtalade patienten och läkaren som bad om ursäkt att patienten upplevt situationen negativt. Patienten har efter ärendet översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2510-07850** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fick fel diagnos och utebliven behandling En man sökte vård vid en specialistmottagning för öronbesvär, men uppger att han fått fel diagnos och utebliven behandling. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att patienten nyligen varit hos kliniken samt hos en annan specialistklinik. Vid dessa läkarbesök har undersökningar visat normalfynd, och samma bedömning har gjorts av flera läkare. Då det inte tillkommit något nytt som skulle leda till ändrad bedömning beslutades det att inte kalla patienten på nytt. Hos en annan klinik gjordes hörselprov som visade hörselnedsättning och patienten rekommenderades därför att kontakta primär hörselvård för eventuell utprovning av hörapparater. Det beklagades att patienten var missnöjd med bedömningen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2510-07870** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Diagnos Ekonomi Patientavgifter	Bristande bemötande och bedömning En flicka hade ett återbesök hos en barnortopedisk mottagning men hela familjen insjuknade i förkylning och feber och kunde inte ta sig dit. Modern ringde till mottagningen och skulle lämna återbud. Hon blev uppringd av en personal som sa att hon måste betala 400 kronor i uteblivandeavgift vilket modern ifrågasatte. Personalen var oerhört otrevlig och avbröt modern konstant. Modern hade haft feber och inte kunnat ta kontakt tidigare. Till slut sa personalen att modern var otrevlig och lade på luren. Läkare på samma mottagning hade tidigare avfärdat vårdcentralens bedömning av flickans rygg efter att hon hade remitterats dit från vårdcentralen för sned rygg och olika längd på benen. Detta avfärdade läkaren på barnortopediska mottagningen helt. Flickan har efter ett år från besöket hos vårdcentralen inte fått den hjälp hon behöver enligt modern. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som skrev att mamman hade avbokat läkartiden i efterhand och hade sagt att hon inte visste hur man skulle avboka. Vårdgivaren har tre olika sätt att avboka, dygnet runt sju dagar i veckan antingen via 1177, via telefonen eller e-post. Flickan har också tidigare varit patient på mottagningen och familjen har erhållit flera kallelser där all information finns om hur man når mottagningen dygnet runt. Dessutom hade ett SMS skickats två dygn tidigare med mottagningens kontaktuppgifter. Vårdgivaren ansåg ett de inte kunde vara mer tydliga i informationen om hur man avbokar på samtliga kallelser på hemsidan. Vårdgivaren avslutade med att tala om att den och föräldern inte kan nå varandra i samtalet samt att de har olika uppfattningar om hur samtalet har gått till. Modern tog del av svaret men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2510-07955** Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Svår smärta och problem med armen efter vaccination En äldre kvinna fick vaccin mot influensa och covid-19 vid en vaccinationsinrättning. Hon menar att sköterskan som tog emot var väldigt stressad och hade tekniska problem med datorn. Båset som sjuksköterskan satt i var litet och trångt. Patienten fick snabbt en injektion i varje arm men inget plåster efter sticken. Efter några dagar drabbades patienten av svår smärta i höger arm, hon kunde inte lyfta eller röra den utan att det gjorde oerhört ont. Detta har lett svårigheter att sova och problem att utföra göromål i vardagen. Patienten menar att sköterskan måste ha gett injektionen helt fel och hon har fått läkemedel för smärtlindring och sömn utskrivna av vårdcentral. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som förklarade att vaccinationen genomfördes första dagen vid enhetens uppstart, ett apotek, vilket medförde svårigheter för sköterskan att förbereda uppgifter då uppgifter i en digital hälsodeklaration saknades. Att det uppfattades som stressande beklagades, vårdgivaren försöker alltid genomföra vaccinationen i en så lugn och trygg miljö som möjligt. Vårdgivaren resonerade kring biverkningar av vaccinationer och vaccinationens plats på armen och menade att det inte fanns någon anledning att anta att besvären inte kom från vaccinationen. Den hade försökt kontakta patienten via telefon vid ett flertal tillfällen utan resultat, detta för att få kompletterande uppgifter rörande rapport om misstänkt biverkan till Läkemedelsverket. En anmälan dit skulle genomföras även om den var ofullständig. Patienten informerades om att hon själv kunde göra en anmälan kring biverkan till Läkemedelsverket. Händelsen skulle tas upp i vårdgivarens avvikelserapportering för att utgöra underlag till hur och när den startar upp nya enheter i samarbete med apotek. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2510-07958** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Öronoperation av flicka fick avbrytas då operationsinstrument saknades i uppdukningen En flicka skulle genomgå en öronoperation och åkte till mottagningen med sin förälder. De hade fått en kod för att gå in via en sidodörr men när de kom dit blev de ifrågasatta om vad de gjorde där och hur de hade kommit in. Föräldern trodde det var ett misstag men visade kallelsen. I alla fall sövdes flickan ned och påbörjade operationen. Den kunde dock inte fullbordas på grund av att det saknades operationsinstrument till barnöron. Flickan fick väckas och kommer att behöva sövas ned igen och genomgå samma operation. Föräldern är mycket upprörd och vill få en förklaring till det inträffade så att andra barn inte ska råka ut för liknande händelse. Åtgärd: I inhämtat svar från verksamhetschefen tackade hon pappan för att han hade tagit sig tid att framföra sina synpunkter på vården. Det var tråkigt att familjen hade upplevt bristfälligt omhändertagande, verksamhetschefen beklagade och bad om ursäkt för detta. Patienterna brukar inte behöva gå in med kod utan man brukar ringa på och bli insläppt varför personalen blev förvånad när de såg familjen inne på mottagningen. Det var inte alls meningen att familjen skulle känna sig ifrågasatt, vilket personalen bad om ursäkt för. Vad gällde utrustningen på operation så var det ett missförstånd. Det hade funnits utrustning på plats även för trånga hörselgångar oavsett ålder på patienten. Den läkare som hade varit i tjänst är mycket erfaren men har bara jobbat inom verksamheten i några månader. Hon fick dessutom hoppa in med kort varsel samma morgon då två kirurger hade ringt sig sjuka. Av någon anledning hade hon inte fått reda på att utrustningen fanns på plats. Det hade räckt med ett telefonsamtal för att få klarhet i detta, dock var i det i efterhand ingen tröst för flickan och pappan. Ärendet hade diskuterats på ett läkarmöte och med personalen på operation för att undvika att liknande missförstånd ska uppstå igen. Verksamhetschefen hoppades att det nu skulle lösa sig vid återbesöket och flyta på bättre med flickans öronbesvär. Då pappan efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2510-07977** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande bemötande och information vid försämrad syn En man med försämrat synfält sökte vård och fick information om att tillståndet hade försämrats. Han ställde frågor om riskerna för synförlust men upplevde att läkaren gav ett nonchalant och nedslående svar, vilket ledde till oro och en känsla av att ha blivit övergiven. Mannen uppfattade att läkaren inte visade tillräckligt intresse för sjukdomsförloppet och att alternativ för att bromsa synnedsättningen inte presenterades. Mannen hade önskat att få klarhet i om andra behandlingsmetoder borde ha övervägts i ett tidigare skede och vilken dokumentation som finns gällande synfältets försämring och uppföljning. Han vill att mottagningen hantering av ärendet utreds samt få återkoppling på om något hade kunnat göras annorlunda för att förbättra behandlingen. Åtgärd: Begärd komplettering av synpunkter har inte inkommit inom överenskommen tid. Ärendet avslutas därmed i befintligt skick.
1177 **Specialistvård** **V2510-07988** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Delaktig	Recept skrevs inte trots att flera kontakter togs En patient med hudutslag besökte flera olika vårdinrättningar för att få hjälp. Hon upplevde att hennes besvär inte togs på allvar men remitterades slutligen till en hudmottagning. Vid besök hos denna informerades hon om att ett läkemedelsrecept skulle förskrivas samma dag. Detta gjordes dock inte och patienten har tagit upprepade kontakter med mottagningen utan att receptet skrivits en vecka senare. Hon menar att vårdgivaren brister i ansvarstagande och hon är orolig över att hennes vård fördröjs. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som tackade för att patienten tagit sig tid att framföra synpunkterna och uppskattade att hon uppmärksammat vårdgivaren på detta. Den beklagade den situation som uppstod när receptet inte förskrevs i samband med läkarbesöket, särskilt efter att hon tidigare upplevt att hennes besvär inte tagits på allvar inom vården. Patienten hade hört av sig två gånger efter besöket angående receptet men ärendet blev dessvärre inte hanterat som det skulle. Vårdgivaren hade genomfört en intern utredning av händelsen och informerat alla berörda. Den skulle ta upp ärendet i hela personalgruppen som en del av sitt förbättringsarbete kring rutiner för receptförskrivning, för att säkerställa att liknande situationer inte uppstår igen. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2511-08138** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Bristande bemötande och delaktighet vid urologiskt besök En man remitterades från vårdcentralen till urologisk specialistmottagning. Patienten menar att läkaren under besöket inte tittade på honom, utan mest på datorn och inte lyssnade på patienten eller den närstående. Dessa fick inte svar på sina frågor trots att de ställdes flera gånger och de lämnade mottagningen ledsna och arga, enligt patienten uppmanades han bara att köpa tajtare underkläder. Patienten känner sig oerhört besviken och vill inte betala fakturan för besöket. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för patienten remitterats för bedömning av sina besvär, att det vid mottagningsbesöket genomfördes samtal och undersökning samt vad undersökningen kommit fram till samt läkarens bedömning. Läkaren gjorde bedömningen att ett ingrepp kunde innebära risk för ökade eller förvärrade besvär. Patienten informerades om detta och rekommenderades i första hand avlastande åtgärder, såsom stödjande underkläder, samt att invänta fortsatt bedömning innan ställningstagande till eventuell vidare behandling. Vårdgivaren menade att det var tydligt att kommunikationen under besöket inte fungerade på ett tillfredsställande sätt och detta beklagades. Ärendet hade diskuterats internt och vårdgivaren tog med sig vikten av att i liknande situationer säkerställa att medicinska resonemang förmedlas på ett sätt som upplevs tydligt, respektfullt och bekräftande, särskilt när patientens förväntningar på behandling inte kan tillgodoses av medicinska skäl. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inkommit med synpunkter vilka delges vårdgivaren för kännedom. Patienten menar bland annat att han inte fick någon hjälp och att bedömningen kunde ha tagits över telefon. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08160** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Vård och behandling Behandling	Operation ställdes in i ett sent skede Närstående till en äldre multisjuk kvinna har synpunkter på att en operation ställdes in då det inte fanns rätt instrument på plats. Detta meddelades inte förrän patienten redan var på plats och hade gjort alla förberedelser inför operationen. Utöver det tycker de att det inte fanns någon tydlig information till anhöriga som förväntades klara av att hantera den inopererade pegen utan upplärning eller utan att man säkerställt att anhöriga kunde hantera den på ett patientsäkert sätt. Kvinnan avled i sviterna av lång sjukdom. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren som beklagar upplevelse av vården samt patientens bortgång. Vid tiden för den inställda operationen hade sjukhuset oförutsedda problem med leveranser av specialutrustning som krävdes och därför fick ingreppet skjutas upp. Sedan dess har man upparbetat bättre punktlighet kring leveranser med den samarbetspartnern. En förklaring till delar av vårdförloppet ges och man ber om ursäkt för att informationen kring skötsel av PEG inte varit tillräcklig och att man inte involverat anhöriga. Närstående har tagit del av yttrandet och är nöjd med svaret. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08170** Kommunikation Bemötande	Bristfälligt bemötande på gynekologmottagning En kvinna upplevde otrevligt bemötande av en gynekologmottagning när hon fick besked via telefon att hon hade allvarliga cellförändringar. Kvinnan uppgav att hon grät länge efter samtalet. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade kvinnans upplevelse. De uppgav vidare att händelsen har noterats internt hos dem och en avvikelserapport har upprättats. Vidare kommer detta att utredas i deras ledningsgrupp och ett möte med den berörda läkaren kommer att planeras. Kvinnan har efter att svaret översänts inte hörts av. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2511-08249** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Kommunikation Information	En man fick inte reda på det inställda läkarbesöket och förlorade med det en dags arbete En man kom på bokat besök. Efter 45 minuters dök en personal upp till den tidigare obemannade receptionen. Mannen undrade om det blivit något fel i bokningen. Receptionisten hälsade att de försökt nå honom för att avboka mötet på grund av att läkaren blivit sjuk. Patientens kontaktuppgifter via 1177 stämde, men att det visade sig att de ringt patienten mamma. Mamman hade dock inte fått något samtal. Mannen var missnöjd över att ha förlorat en hel dags arbete utan att få läkarbesöket genomfört. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Vårdgivaren beskrev anledningen till att patientens mor kontaktats vid återbudet. Det berodde på att det nummer de hade till patienten inte var i bruk De provade först med det numret vid två tillfällen. Det återstående numret som fanns var till anhörig. Då det gällde avbokning av tid med anledning av att personalen var sjuk så ville de framföra detta och be be honom återkomma till vårdgivaren för att boka ny tid. Vårdgivande fick sedan kontakt med patienten som meddelade att numret ändrats och uppgav sitt nya nummer till vårdgivaren. Patienten har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08261** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	För låg dos av läkemedel ledde till migränanfall och akutbesök En sjuttonåring fick förebyggande läkemedelsbehandling mot migrän. Dosen var dock för låg och hon fick ett migränanfall som krävde akutbesök på sjukhus. Modern som är ombud för personen önskar att detta utreds så och att liknande misstag inte ska hända igen. Lämnade synpunkter/innovationsförslag: Ombudet föreslår bättre rutiner och digitala påminnelser för att följa upp läkemedelsdosering hos barn och ungdomar med kroniska sjukdomar, till exempel migrän. En digital funktion där vården kan se hur patienten mår och justera dosen i tid skulle kunna förebygga onödiga akuta besök. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. I svaret framgår att patienten hade kontakt med mottagningen för migrän och att uppföljningar av behandlingen var planerade. Vårdgivaren uppger att förebyggande migränbehandling behöver anpassas individuellt och justeras stegvis utifrån effekt. Patienten och vårdnadshavare hade informerats om att höra av sig vid behov. Efter den aktuella händelsen följdes behandlingen upp och dosen justerades. Vårdgivaren tar även med sig synpunkten om behov av tydligare uppföljning och påminnelser som ett förbättringsområde. Ombudet har tagit del av svaret men inte återkommit inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08316** Vård och behandling Behandling	Långdragna smärtor efter nageltrångsoperation En kvinna hade opererat en tå på en kirurgklinik på grund av nageltrång men fortsatte att ha besvär efter ingreppet och kunde inte använda vanliga skor då hennes tå bultade av smärta och var orörlig. Problemen orsakade stort lidande, både fysisk och psykiskt, och kvinnan misstänkte att något hade gått fel vid operationen. Hon upplevde att hon inte fick den hjälp eller uppföljning hon behövde efter ingreppet och önskar att kirurgkliniken svarar på varför komplikationerna uppstått. Åtgärd: Ett svar hade inhämtats från vårdgivaren. Där framgick att kvinnan opererats för nageltrång utan komplikationer, men därefter fått ett långdraget förlopp med smärta, svullnad och nedsatt rörlighet. Det fanns inga tecken på att senor eller skelett skadats. Orsaken till besvären var inte helt klarlagd, men kunde bero på ärrbildning eller känselpåverkan. Patienten har remitterats till ortoped för bedömning, men väntetiden är lång. Vårdgivaren uppgav att om patientens besvär skulle försämras väsentligt under väntetiden kan de samråda med vårdcentralen om sjukskrivning och kontakta ortopedmottagningen för att diskutera om patientens remiss kan prioriteras. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hört av sig inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2511-08386** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Skadad av operation och avsaknad av dokumentation Patienten genomgick operation i ena handleden vid specialistmottagning. Opererande läkare uppgav att det var en mycket enkel operation. Trots bedövningen kom patienten att plågas av svåra smärtor. Enligt patienten uppnådde inte opererande läkare syftet med operationen, den muskulösa cystan blev inte bortopererad. Patienten kom att lida av konstant handledssmärta. Det uppstod skada av operationen. Besöket, behandlingen, blev inte journalfört. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd läkare tog till sig beskrivningen av otillräcklig bedövning vid operationen, ärendet skulle föranleda läkaren att vara ännu mer noggrann vid kontrollerna av att bedövningen är tillräcklig vid framtida operationer. I yttrandet beklagades att det var först efter genomförd undersökning med magnetkamera som misstänkt ledbandsskada kunde observeras. Enligt svaret har vårdförloppet journalförts. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08408** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Fick inte ta del av bilder efter undersökning med ultraljud Patienten genomgick ultraljudsundersökning av fotleden hos en fysioterapeut, specialistmottagning. Efteråt ville hon ta del av bilderna för att visa dem för en naprapat, men fysioterapeuten tillmötesgick inte hennes önskan. Åtgärd: I inhämtat svar av vårdgivaren framgick att vårdgivaren medgav att patienten hade rätt ta del av de bilder som patienten efterfrågade. Vårdgivaren har med anledning av detta ärende sett över sina rutiner. Vårdgivaren ska möjliggöra för patienten att ta del av sina medicinska handlingar. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08480** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Tog inte hänsyn till ljudkänslighet, komplikationer uppstod Patienten besökte öronspecialist vid specialistmottagning med anledning av vaxpropp. Patienten informerade läkaren om sin ljudkänslighet. Enligt patienten tog läkaren inte hänsyn till denna ljudkänslighet. Läkaren uppgav att patienten måste stå ut med ett visst obehag. Senare delen av behandlingen genomfördes med instrument med betydligt lägre ljudnivå. Detta instrument borde ha använts redan från början, enligt patienten. Enligt patienten uppstod komplikationer i och med behandlingen. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren redogjordes för vårdförloppet, undersökningen och behandlingen. Enligt svaret drabbades patienten möjligen av en mycket ovanlig biverkan vid rengöringen av örat. Enligt svaret har läkarna vid mottagningen diskuterat ärendet för att påminna varandra om denna möjliga men ovanliga biverkan vid rensugning i öronen. I vårdgivarens yttrande erbjöds patienten möjlighet att via kontakt med vårdgivaren framföra sina önskningar om journaländringar. Patienten tog del av svaren och har efter att ha tagit del av det senaste svaret inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2511-08644** Ekonomi Patientavgifter Administrativ hantering Brister i hantering	Fick faktura för uteblivet besök trots att bokning inte gick igenom En kvinna försökte boka en tid hos en specialistmottagning digitalt, men bokningen gick inte igenom och hon fick inte någon bekräftelse. Trots detta fick hon en faktura för uteblivet besök, vilket hon ifrågasätter. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2511-08675** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Speciallins sattes in trots förändringar i hornhinnan – synen förbättrades inte En man opererades på en ögonklinik för att få en ny lins och erbjöds i samband med detta att välja en speciallins som gör att man kan se på olika avstånd. Läkaren motiverade rekommendationen med att alla undersökningar visade att han var lämplig för denna typ av implantat och att han därmed skulle kunna slippa glasögon. Mannen valde därför att betala extra för att få en speciallins. Efter operationen upplevde han dock en försämring av sin syn, och trots flera återbesök fick han inte någon tydlig förklaring till orsaken. Först tre och ett halvt år senare remitterades han till ett ögonsjukhus, där det framkom att hans hornhinna inte varit i tillräckligt gott skick för att bära en sådan lins. Mannen uppger att om ögonkliniken hade remitterat honom vidare tidigare hade hans hornhinnesjukdom sannolikt kunnat upptäckas i tid, vilket enligt honom hade kunnat förhindra flera års försämrad syn och felaktig behandling. Han önskar svar på om den medicinska bedömningen inför operationen var korrekt, om riskerna och förutsättningarna för de olika alternativen presenterades på rätt sätt och om beslutet att sätta in en speciallins trots hornhinnans tillstånd var medicinskt motiverat. Åtgärd: Ett svar hade inhämtats från vårdgivaren. Där framgick att flera ögonläkare före operationen hade bedömt att gråstarr var den huvudsakliga orsaken till mannens synbesvär och att inga andra faktorer ansågs påverka synen i kliniskt relevant grad. Vid undersökningen inför operationen hade lindriga förändringar i hornhinnan noterats, men dessa bedömdes som vanliga och inte något som förväntades påverka synen. Patienten hade informerats om dessa fynd, och det fanns enligt vårdgivaren inget tydligt hinder mot att använda en speciallins. Efter operationen hade hornhinnans tillstånd försämrats, vilket tillsammans med andra faktorer kunde förklara att synen inte förbättrades som förväntat. Vårdgivaren beklagade att linsen inte gav det resultat som patienten hoppats på. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutsskrivelsen. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2512-08987** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Ej görligt att reparera hörapparater En man hade haft sina hörapparater i tre år när batteriet inte längre höll en hel dag. För mannen var det uppenbart att de behövde repareras då de i övrigt fungerade bra. En reparation skulle ta tre veckor och kliniken hade inga hörapparater att låna ut under tiden. Då mannen inte klarar av att vara utan sina apparater så länge rådde audionomen honom att köpa nya. Mannen misstänker att apparaterna går att reparera på kortare tid än tre veckor och att den tiden nämndes för att avskräcka honom och få honom att betala för nya. Då apparaterna inte var uttjänta skulle han inte få nya via lån av regionen. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten framfört sina synpunkter vid egen kontakt med vårdgivaren. Ärendet registreras för kännedom och avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2512-08993** Kommunikation Delaktig Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering	Uteblivet planeringsmöte och otydlig kommunikation inför avslutad sjukskrivning En man som var sjukskriven hade kontakt med en specialistmottagning och en läkare som via en chatt meddelade att ett planeringsmöte skulle hållas tillsammans med en vårdcentral, Försäkringskassan och rehabkoordinator för att planera fortsatt stöd. Mannen uttryckte sin vilja att delta, men kallades aldrig till något möte. Några dagar efter att sjukskrivningen löpt ut informerades han istället via ny chatt att Försäkringskassan inte såg behov av fortsatt sjukskrivning, och att något möte därför inte skulle bli av. I journalen framgick att läkaren angivit att det inte fanns grund för fortsatt heltidssjukskrivning och att nytt läkarintyg inte skulle utfärdas. Mannen upplevde att läkaren försökte lägga ansvaret för beslutet på Försäkringskassan, trots att beslutet om att inte skriva intyg fattats av mottagningen. Mannen vill få klarhet i varför det planerade mötet uteblev och varför kommunikationen kring beslutet varit otydlig. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2512-09060** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på journalföring, bemötande och hantering av vårdkontakt vid specialistmottagning En kvinna med höftbesvär remitterades till en specialistmottagning för att utesluta avaskulär nekros innan diagnosen artros kunde fastställas. Den aktuella bedömningen genomfördes inte, då ingen bilddiagnostik eller utredning erbjöds. I journalen infördes uppgifter om psykiatriska kontakter som kvinnan menar är felaktiga, irrelevanta och aldrig diskuterades vid besöket. Vid undersökningstillfället upplevde hon att läkaren rörde vid henne på ett sätt som kändes olämpligt. Händelsen rapporterades till mottagningens personal. Kvinnan begärde rättelse av journalanteckningen, men läkaren åtgärdade inte den. Kvinnan uttrycket även kritik mot att inbokade samtal uteblev och att läkaren förde in journalanteckningar om samtal som aldrig ägde rum. Sammantaget upplever kvinnan att brister i dokumentation, bemötande och delaktighet har påverkat både patientsäkerheten och tilliten till vården. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2512-09159** Kommunikation Bemötande Resultat Resultat Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i bemötande och bedömning ledde till förlossning i hemmet En gravid kvinna fick värkar och fostervattnet avgick. Hon åkte in till förlossningen men blev uppmanad att avvakta i hemmet. Enligt ombudet resulterade det i att hon födde sitt barn ensam i hemmet. Enligt ombudet hade vårdpersonalen skrivit osanna uppgifter i hennes journal. Åtgärd: Ingen påskriven fullmakt har inkommit från patienten, ärendet avslutas i befintligt skick.
1177 **Specialistvård** **V2512-09222** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Ekonomi Patientavgifter	Synpunkter på missvisande journalanteckningar och felaktigt utförd faktura En kvinna uppgav att en specialistmottagning dokumenterat missvisande uppgifter i hennes patientjournal och även debiterat henne för uteblivet besök trots att hon menade att hon hade avbokat besöket i tid. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2512-09279** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande bemötande och information En kvinna har synpunkter på bristande bemötande och information från personalen på en klinik. Hon kände sig inte välkommen och menar att personalen behöver visa mer empati. Åtgärd: Förvaltningen har gjort upprepade kontaktförsök och information har lämnats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ingen återkoppling inkommit från patienten avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2512-09313** Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Kvinna debiterades för sent avbokat besök vilket hon ansåg vara fel En kvinna avbokade ett vårdbesök på grund av sjukt barn. Tiden avbokades med kort varsel varpå patienten debiterades för uteblivet besök. Patienten menade att detta var fel och orättvist. Hon hade inte fått information om detta. Åtgärd: Patienten informerades via 1177 om att man debiteras för uteblivet besök ifall man avbokar mindre än 24 timmar före besöket. Men, att man kan kontakta vårdgivaren och förklara så att de förhoppningsvis makulerar fakturan. Patienten har efter att ha tagit del av denna information inte återkommit. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2512-09332** Vård och behandling Läkemedel	Synpunkter på fel läkemedel utskrivet av gynekologmottagning En kvinna hade synpunkter på att en gynekolog på en gynekologmottagning hade skrivit ut fel läkemedel åt henne. Kvinnan vill få tillbaka pengarna som hon felaktigt fick betala. Åtgärd: Patienten har inte hörts av. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2512-09563** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på bristfällig bedömning och uppföljning på gynekologmottagning En kvinna hade synpunkter på bristande bedömning och uppföljning på en gynekologmottagning. Åtgärd: Synpunkterna skickas till vårdgivaren för kännedom enligt önskemål från patienten. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2512-09567** Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Fel diagnos ledde till flera negativa konsekvenser En man fick fel diagnos och behandling av en läkare vid en hudmottagning. Patienten menar att detta gjorde att sjukdomen spred sig och försämrade hans livskvalitet under flera år. Förutom att hans sociala liv påverkades förlorade han ekonomiskt på felbehandlingen genom patientavgifter, onödiga läkemedel och förlorad arbetsinkomst. Han menar att läkare behöver utbildas och att prover ska tas och second opinion utföras vid osäkerhet. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2512-09626** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande bemötande och smärtsam undersökning på gynekologmottagning En kvinna besökte en gynekologmottagning. Hon uppgav att gynekologens bemötande var nonchalant och oprofessionellt, och hon upplevde även undersökningen mycket smärtsam. Vidare menade kvinnan att gynekologen dokumenterat felaktig information i hennes patientjournal. Åtgärd: Svar inhämtas inte från vårdgivaren då patienten via egen kontakt fått svar. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2601-00032** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Läkemedel Administrativ hantering Intyg	Bristande utskrivning, läkemedelshantering, intyg, omvårdnad och hygien vid sjukhus En patient vårdades på ett sjukhus efter en hjärtoperation. När patienten kom var inte sjukhuset beredd på ankomsten, fast det var planerat. Det var inte städat på rummet. Personalen missade medicin. Maten var dålig, utskrivningssamtal och medicinlista uteblev inför utskrivning. Patienten fick lite extra medicin med sig för att kunna klara sig närmaste dagarna. Ett felaktigt intyg skickades till Försäkringskassan, vilket riskerade påverka patientens inkomst negativt. Patienten ansåg att alla dessa brister skapade onödig stress på hens hjärta. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2601-00034** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Patient får inte tillräckligt med hjälp för långvariga hudbesvär En patient har haft långvariga besvär med kraftig klåda. Efter byte av vårdcentral och remiss till en specialistklinik fick patienten diagnosen skabb. Trots behandling med kräm och tabletter fortsätter besvären och utslagen. Patienten har lagt ned mycket pengar på detta men blir inte hjälpt och känner att läkaren dumförklarar hen. Nu har det gått så pass långt att patienten tvingats uppsöka psykolog och får ta lugnande för att kunna sova. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2601-00060** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Behandling	Läkare glömde skicka remiss för operation, kvinna bar på dött foster i en månad En kvinna, gravid i vecka 9, kom på bokat besök hos en gynekolog för att få bekräftat att fostrets hjärta hade slutat slå. Läkaren undersökte kvinnan och bekräftade detta och de enades om att kvinnan skulle få ett operativt ingrepp på ett akutsjukhus och att en remiss skulle skickas dit. När ingen hörde av sig tog kvinnan själv kontakt med sjukhuset och då hade det gått nästan en månad. Sjukhuset sade att de inte hade fått någon remiss. Kvinnan ringde till gynekologen och fick bekräftat att läkaren missat skicka remissen men att det nu skulle göras och att den skulle akutmärkas. Kvinnan har mått psykiskt dåligt under den tid som gått och önskar ingen annan denna upplevelse. Hon vill att vårdgivare ska vara noggrannare och se till att remisser kommer iväg i tid. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2601-00096** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Klinik vägrar spärra journal En patient har synpunkter på att en öron-näsa-hals klinik vägrar spärra dennes journal trots begäran om det. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2601-00131** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristande bemötande av läkare inom förlossningseftervård En kvinna hade en väldigt traumatisk förlossning. När hon en vecka senare skulle på en efterkontroll talade läkaren med henne om riskerna för havandeskapsförgiftning. Under samtalet upplevde kvinnan att läkaren poängterade viktnedgång. Kvinnan fick känslan av att om hon inte snabbt går ned i vikt så kommer hon inte leva lika länge. Hon tycker inte att bemötandet var okej med tanke på att situationen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2601-00135** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Bristande bemötande, undersökning och information En patient besökte en ortopedisk klinik men tyckte att bemötandet var mycket otrevligt. Läkaren hälsade knappt, upplevdes irriterad och visade ingen vilja att lyssna eller förstå patientens besvär. Patienten kände sig inte tagen på allvar trots att hen väntat länge på besöket. Undersökningen upplevdes bristfällig och läkaren gav ingen tydlig information eller plan för fortsatt behandling. När patienten senare läste journalanteckningarna stämde de inte överens med hur besöket gått till. Uppgifterna verkade generella och inte baserade på vad som diskuterades vilket gjorde patienten orolig. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2601-00146** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Försummade provtagning Patienten ansåg att läkare vid specialistmottagning försummade att genomföra provtagning avseende prostatacancer. Senare uppdagades att patienten led av prostatacancer. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten som uppgav att han fått svar av vårdgivaren, ett svar där vårdgivaren förklarade sin bedömning att inte genomföra provtagningen. Patienten avsåg att anmäla till Inspektionen för vård och omsorg IVO och patientförsäkringen Löf. Patienten ansåg att ärendet kunde avslutas utan vidare handläggning. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2601-00193** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Kommunikation Information	Besökstid inställd utan föregående information En kvinna hade sedan en tid, en besökstid bokad till en specialistläkare, för kontroll. När hon kom till mottagningen var besökstiden inställd. Hon hade inte fått någon information om detta. Ingen beklagade det inträffade. Kvinnan hade resväg till mottagningen och hade tagit ledigt från jobbet. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar den frustration och besvikelse som situationen inneburit för patienten samt har full förståelse för att det upplevdes som mycket påfrestande att ta ledigt från arbetet, resa lång och därefter få besked om att besöket inte kunde genomföras som förväntat. Det beklagas att patienten inte upplevde ett tillräckligt empatiskt bemötande i receptionen. Patienten hade ett inbokat återbesök hos läkaren men en kontakt, troligtvis via telefon, där beslut togs om att tidigarelägga återbesöket, vilket genomfördes. Därefter fanns inga ytterligare bokade tider registrerade hos vårdgivaren. Det innebär att den ursprungligen planerade besökstiden hade ombokats och genomförts vid ett tidigare tillfälle. Enligt vårdgivaren är det möjligt att patienten haft den ursprungliga tiden kvar i sin kalender. Patienten informerades vid ankomsten om att ingen bokad tid fanns denna dag. Det kan inte uteslutas att det uppstod ett missförstånd i kommunikationen kring att besöket tidigarelagts och därmed redan var genomfört. Aktuell läkare var inte i tjänst denna dag. Patienten erbjöds ändå möjlighet för bedömning hos en annan läkare samma dag men avböjde detta. Det beklagas att situationen ledde till att patienten kände sig ignorerad och inte tillräckligt bekräftad. Händelsen har uppmärksammats internt och vårdgivaren ser över sina rutiner kring tydlig information vid ombokning och tidigareläggning av besök samt bemötande i receptionen när en patient hamnar i en oväntad och stressande situation. Patienten har tagit del av svaret och framfört att det inte stämmer med patientens bild av det inträffade. Patientens synpunkter bifogas avslutsskrivelsen för kännedom. Ärendet avslutas därmed.
1177 **Specialistvård** **V2601-00206** Kommunikation Delaktig	Läkare lyssnade inte på patient En patient tycker att en läkare använt tiden på ett felaktigt sätt. I stället för att lyssna på patienten fick denne endast en spruta och sedan hänvisning till vårdcentral och resten av tiden pratade läkaren om sig själv. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2601-00210** Kommunikation Bemötande	Läkare var otrevlig mot patient och närstående En patient var jag på ett läkarbesök på en klinik och läkaren började av okänd anledning att tala om vapen vilket patienten och dennes närstående tyckte var väldigt konstigt. I slutet av samtalet var läkaren även otrevlig mot den närstående som kände sig förödmjukad. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2601-00363** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Specialistläkare verkar ha stängt sin mottagning utan att informera patient Närstående till en patient har synpunkter på att en specialistläkare inte svarar i telefonen och att han verkar ha stängt sin mottagning utan att informera sina patienter. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2601-00425** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande	Besök journalfördes inte så patient behöver genomgå undersökning två gånger En patient besökte en specialistklinik på våren och efter det stod hen på väntelista för operation men fick ingen återkoppling. När sommaren närmade sig meddelade patienten att hen inte ville genomföra operation just då. Långt senare kom ett mail med fråga om hen önskade kvarstå på väntelistan vilket hen svarade ja på. Några veckor senare kom ett meddelande om att patienten plockats bort då kliniken inte fått svar. Patienten skrev att hen visst svarat och skickade en kopia på det. Då kom en kallelse till undersökning trots att hen redan gått igenom en sådan. Läkaren som undersökte patienten arbetar inte kvar och hade inte dokumenterat besöket. Nu behöver patienten ta ledigt från jobbet i tre timmar, köra åtskilliga mil samt ta laxermedel inför detta. Hen får ingen förklaring och ingen ursäkt och ingen svarar på telefon utan via sms. Bemötande brister och det är ett allmänt kaos. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2601-00436** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning	Olämpligt beteende av gynekolog En gravid kvinna besökte en gynekologmottagning för en undersökning då hon blödde och misstänkte ett pågående missfall. Hon kom tillsammans med sin närstående. Den närstående tycker att gynekologen tilltalade kvinnan på ett nedvärderande sätt och inte lyssnade. Han rörde kvinnan under undersökningen på ett opassande sätt där han tog tag i hennes mage och skakade den innan ultraljudet. Kvinnan och hennes närstående gick därifrån med avsmak och vill anmäla honom för mycket opassande beteende. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2601-00453** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Klinik kallar patient till utredning som varade två minuter En man remitterades till en specialistklinik för ett han behövde få en talgkörtelcysta borttagen. Han gav kliniken tillgång till sin journal och resultat av ultraljud som gjorts. Han kallades för en utredning men den visade sig vara två minuter lång och läkaren hade inte läst journalen över huvud taget. Mannen spenderade fyra timmar av sin arbetsdag med inkomstförlust för det korta besöket vilket han menar hade kunde undvikas ifall läkaren hade läst journalen och tittat på ultraljud. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2601-00469** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Gynekolog skrattade åt kvinna som fått missfall En kvinna som fick missfall besökte en manlig gynekolog som efter undersökningen gav en diagnos kring kvinnans tidigare besvär som inte överensstämde med vad hennes ordinarie gynekolog hade sagt. Han började prata om den andra gynekologen på ett nedvärderande sätt och gav statistik till kvinnan kring hennes chanser att bli gravid igen. Kvinnan blev förvirrad av all information som var olika och läkaren skrattade då och sade att patienten bara hade lyckats vara gravid ett par veckor. Efter besöket fanns information i journalen som inte stämde. Kvinnan tycker inte att mannen ska arbeta med patientmöten och föreslår att han går en kurs i hur man bemöter kvinnor i jobbiga situationer. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2601-00679** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Onödiga noteringar i journal En man har synpunkter på att en hjärt och kärl-specialist har skrivit saker i hans journal som inte är relevanta för den diagnos han har. Mannen menar att det påverkar hans integritet. Han har inte heller givit kliniken tillåtelse att titta i andra journaler. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens och politikens kännedom. Ärendet avslutas.