Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2022-03-25

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	164

Avslutat datum: 2022-01-01 - 2022-02-28

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2107-04964** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Cancerdiagnos missades En kvinna som en kort tid efter sin förlossning påtalade besvär från ett bröst med flera tecken på cancer. Hon beskrev även att hon hade ärftlighet för bröstcancer men upplevde inte att personalen lyssnade och tog besvären på allvar. När hon fick en remiss till undersökning konstaterades att det fanns mjölk i bröstet och inget som var avvikande. Efter att ha sökt till en akutmottagning skickades hon vidare till bröstmottagning och fick en bröstcancerdiagnos. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar det som drabbat patienten. En beskrivning görs av patientens besök via remiss. En läkare undersökte och gjorde ultraljud på bröstet där bedömning gjordes att det var en bröstinfektion relaterat till amningssvårigheter. Patienten fick en tid två veckor framåt och uppmanades att återkomma tidigare vid försämring. Patienten uteblev men hade under denna tid sökt vård på ett akutsjukhus. Enligt vårdgivaren har de handlat korrekt utifrån rutiner och gällande praxis. Patienten skulle vid den inbokade kontrollen ha utretts vidare vid kvarstående symtom. Med tanke på den förhållandevis snabba handläggningen från det att patienten sökte första gången till att korrekt diagnos ställdes så skulle behandlingen för patienten med största sannolikhet inte sett annorlunda ut idag. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2108-05413** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Klagomål på specialistvård En kvinna med rikliga blödningar fick rekommendation av en specialistläkare att använda hormonspiral för att minska blödningarna. Kvinnan beskrev brister i information om tiden efter insättningen och vad hon kunde förvänta sig. Hon fick besvär, smärta och ökade blödningar och fick söka gynekologisk akutmottagning vid sjukhuset där undersökning visade att spiralen inte låg rätt. Hänvisning gjordes tillbaka till specialistläkaren där hon fick ett otrevligt bemötande och fick vänta på en besökstid. Besvären har påverkat kvinnan negativt. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten inte var nöjd med den behandling som gavs. Efter insättning av hormonspiralen gjordes en kontroll med ultraljud av spiralens läge och information samt råd gavs till patienten. Uppföljning gjordes via telefon där vårdgivaren föreslog ett besök för kontroll en månad senare. Efter ett antal månader konstaterades att spiralen inte låg i livmodern vilket enligt vårdgivaren är en ovanlig komplikation och kan orsakas av rikliga blödningar. Patienten är välkommen att boka tid för fortsatt uppföljning hos en annan läkare. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2109-06281** Ekonomi Patientavgifter	Faktura för uteblivet besök En kvinna fick ett muntligt besked om ett inbokat videomöte med dietist gällande hennes dotter. Då tiden inte passade avbokade kvinnan tiden genom att tala in på en telefonsvarare. Strax innan mötet ringde dietisten upp och de hade ett samtal på telefon. Då ingen sms-påminnelse hade kommit till kvinnan trodde hon inte att tiden gällde. Men enligt dietisten hade avbokningen inte nått fram. Strax efter kom en faktura för uteblivet besök om 400 kronor. Kvinnan vill inte betala den och har bestridit fakturan i samtal med verksamhetschefen som menar att hon måste betala. Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagar man upplevelsen av bemötandet men när det gäller avbokningar följer de regionens regelverk. I detta fall har inget återbud lämnats. Patienten som tagit del av yttrandet är inte nöjd. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2110-06417** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Komplikationer vid operation En man genomgick en operation vid en specialistmottagning på remiss från vårdgivare i annan region. Mannens knä har inte blivit bättre efter operationen och han har synpunkter på genomförandet av denna och att det uppstod komplikationer. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att knäoperationen inte lyckades fullt ut vilket var intentionen. Läkaren hänvisade till visst trauma som patienten råkade ut för, men detta gällde inte för knäleden utan för höftleden. Något svar om operationen varit felaktigt utförd gavs inte och patienten avser att anmäla händelsen till patientförsäkringen för att bedöma om en undvikbar vårdskada erhållits. Ärendet avslutas med ett bifogat genmäle som sänds till vårdgivaren.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2110-06905** Resultat Resultat	Komplikationer efter operation En kvinna genomgick en ryggoperation i specialistvården för några år sedan. Hon har fortfarande besvär och ifrågasätter om operationen utfördes på ett riktigt sätt. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades de kvarstående besvären som inte kunnat förklaras med något som en ryggkirurgisk operation kan avhjälpa. Eftersom kvinnan både gjort operation för diskbråck och annan diagnos kan symtomen förklaras med ärrbildningar och sammanväxningar. Patienten är besviken över att operationen inte lett till förbättringar i hennes välmående. Hennes synpunkter förmedlas till vårdgivaren och ärendet avslutas därefter.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V2111-07667** Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Infektion efter operation En kvinna tog bort en hudförändring på benet vid en specialistmottagning, hon åkte hem utan restriktioner men några timmar efter ingreppet fick hon värk och irritation vid såret. Hon kontaktade en akutmottagning som uppmärksammade en infektion, såret lades om och hon fick antibiotika men fick därefter uppsöka akutvården ytterligare en gång. Hon ifrågasätter hur operationen gick till och har informerats vid akutsjukhusen om att ett icke-sterilt förband använts vid operationen. Patienten gick flera veckor efter händelsen fortfarande till vårdcentral dagligen för omläggning och hade fortsatt läkemedelsbehandling med antibiotika. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som verkligen beklagade att det uppstått en komplikation efter operation rörande hudcancer. Vårdgivaren har erfarna plastikkirurger och personal, men risk för komplikationer kan tyvärr alltid uppstå. Vårdgivaren redogjorde för hur operationen gått till, den gick bra enligt rutin och man lade om med sterila och rena material. En genomgång med kontroll av materialen hade skett och dessa är sterila enligt rutin och godkända. Vårdgivaren hade nu ändrat rutinerna så att all personal ska ge både muntlig och skriftlig information vid hemgång samt vid önskan postoperativ kontakt och åter genomgång kring skötsel och restriktioner med mera. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter vilka delges vårdgivaren i avslutsskrivelsen. Hon menar bland annat att hon står fast vid vad personal på sjukhuset sagt om förbandet. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2105-03501** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Onödig operation En kvinna drabbades av en utväxt på gallan och operation planerades in för att avlägsna den. När väl kirurgin genomfördes fanns inget att ta bort. Ingreppet hade gjorts i onödan. Kvinnan menar att ytterligare undersökningar, för att komma fram till vad som sågs på ultraljudet, borde ha skett. Åtgärd: I inhämtat yttrande från kirurgmottagningen framkommer att de har följt patienten över tid med ultraljud då hon haft en polyp som ökat i omfång. Patienten opererades, men man kunde då inte finna någon polyp i gallblåsan. Gallblåsan sändes för undersökning men inget malignt kunde påvisas. Överläkare och röntgenläkare har med anledning av ärendet diskuterat om de hade kunnat komplettera med en magnetkameraundersökning i syfte att undvika kirurgin. Bedömningen är att en undersökning med magnetkamera inte hade tillfört ytterligare. Då polypen hade ökat i storlek förelåg en klar indikation att utföra operationen. Man har därmed följt aktuellt vårdprogram. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2105-03617** Ekonomi Patientavgifter	Fertilitetsutredning En kvinna går på en gynekologisk mottagning då hon önskar bli gravid. Mottagningen har påbörjat en utredning och behandling. Kvinnan har tidigare betalat regiontaxa (400 kr) för sina besök. Nu vill mottagningen ha 2000 kr för nästa åtgärd. Kvinnan undrar om de har rätt att göra så. Hon vill ta del av avtalet/beslutet. Åtgärd: Patientnämndens förvaltning tog kontakt med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) som menar att paret inte uppfyller kriterierna för offentligt finansierad vård då de redan har ett barn sedan tidigare. Vårdgivaren har därmed gjort fel när de tagit emot och startat en utredning och behandling. HSF har kontaktat vårdgivaren och bett om en skriftlig redogörelse. Patienten är kontaktad och införstådd. Kvinnan har därefter fått del av yttrande från vårdgivaren som beskriver att kvinnan kom till dem före regionens nya direktiv kring fertilitetsutredningar. Kvinnans initiala besök var innan de nya besluten och enligt regionens taxa. Därefter gick besöken över i privat regi vilket patienten hade informerats om. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2106-04000** Resultat Resultat Kommunikation Information	Felaktig kirurgi En man skulle opereras för hammartå. Mannen låg bakom ett skynke när ortopedspecialisten tillfrågade honom vilken tå det var som skulle opereras. Mannen tror att den markering som gjorts av tån innan operationen hade försvunnit när sjuksköterskan tvättat foten. När mannen sedan kom hem upptäckte han att han hade två ärr efter att läkaren varit inne i två tår. Mannen misstänker att läkaren tagit fel på tå och först gått in felaktigt i fel tå. När mannen tillfrågade läkaren om detta i efterhand, menade läkaren att det är så man gör, vilket mannen betvivlar. Han undrar i så fall varför han inte fick information om detta innan operationen och varför läkaren under operationen ställde frågan till mannen vilken tå som skulle opereras. Mannen ifrågasätter även varför läkaren inte såg vilken tå som var drabbad då patienten själv kunde se det tydligt. Samt varför läkaren inte tillfrågade sjuksköterskan, istället för patienten själv. Åtgärd: I inhämtat yttrande skriver verksamhetschefen att det på kliniken kan förekomma att kirurgen öppnar huden på tån bredvid, för att kontrollera kvaliteten av muskelsenor för att kunna bedöma typ av operation. Patienten ifrågasätter detta starkt då han inte fick information om det före ingreppet. Det framkommer inte av journalen och han har inte kunnat läsa sig till någonstans att det skulle vara vedertaget. Patientnämndens förvaltning begärde då ett kompletterande yttrande från kliniken. I detta yttrande från verksamhetschefen framkom att kirurgerna markerar vilken fot som ska opereras, inte specifikt vilken tå. I patientens fall öppnade man tredje tån, men insåg att det var andra tån som patienten hade störst besvär av och som skulle opereras. Kirurgen sydde då ihop snittet på tredje tån. Då ärret enbart ligger i huden förväntas inga komplikationer. Kliniken har genomfört en utredning kring hur de ska undvika liknande skador i framtiden. Rutinerna är nu ändrade och de ska framgent märka upp, inte enbart foten, utan även den tå som ska opereras. Kirurgen är vidtalad kring det enskilda ärendet. Det nya rutinerna och händelsen kommer att diskuteras på nästa arbetsplatsplatsträff. Verksamhetschefen är ledsen för det inträffade och beklagar besvären. Patienten har sedan hört av sig och är nöjd med handläggningen. Ärendet avslutas.

Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2110-06499** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Faktura för uteblivet besök En mamma bokade in ett läkarbesök för sin ena son på en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM). Hon hade två barn som gick på mottagningen. Innan besöket blev familjen sjuk och mamman avbokade läkarbesöket. Hon ringde och avbokade men råkade uppge den andre sonens personnummer, inte den vars son hade tiden. Mamman fick en faktura på uteblivet besök om 400 kronor. Hon har bestridit fakturan genom att ringa mottagningen. De har inte velat makulera den då de anser att det är ett föräldraansvar att uppge rätt personnummer så att de kan avboka på korrekt sätt. Åtgärd: Informerar ombudet om att vårdgivaren själva bedömer om en uteblivandeavgift ska tas ut. Regeln att ta ut en avgift ska tillämpas på ett skäligt sätt och omständigheterna i det enskilda fallet ska beaktas. I vissa fall kan en mer restriktiv bedömning tillämpas och i vissa fall kan det också finnas skäl att avskriva ett krav. Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då ombudet trots upprepade kontaktförsök inte hörts av avslutas ärendet i befintligt skick.
Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2110-06516** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Synpunkter på utredning, kommunikation och dokumentation En kvinna har synpunkter på tveksam utredning, bristfällig kommunikation och anteckningar i journalen från en läkare vid en specialistmottagning. Hon menar bland annat att anteckningar om vårdkontakter inte stämmer överens med hur det gått till. Åtgärd: Svar har inhämtats från vårdgivare. Det framgick att läkare bedömt att patienten, via skattningar, hade besvär med ångest och depression varför läkemedel och motion föreslogs. Hon hänvisades även till psykolog via nätet. Vid återbesök hade patienten förbättrats och på eget bevåg avslutat läkemedelsbehandlingen. Vid senare återbesök önskade kvinnan göra en neuropsykiatrisk utredning. Läkaren var mycket tveksam men skickade remiss till två psykiatriska mottagningar som ansvarar för att göra utredningarna. Då efterfrågan är stor på neuropsykiatrisk utredning krävde psykiatrin kompletteringar som patienten inte svarade på. Specialistläkaren skrev att han har försökt att hjälpa henne på bästa sätt. Att det finns felaktigheter i journalen har inte framkommit tidigare, men dessa kommer att rättas till. Då patienten efter att ha tagit del av yttrandet inte inkommit med genmäle inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2110-06946** Ekonomi Patientavgifter	Kostnad för besök gällande trasig hörapparat En man besökte en mottagning för hörselrehabilitering, för att få sin ena hörapparat som slutat att fungera och laddaren till den, åtgärdade. Mannen fick betala 100 kronor trots att han inte fick någon sjukvårdande behandling. Audionomen fabriksstartade om hörapparaten med hjälp av en dator. Han fick en ny laddare då den tidigare var trasig. Mannen vill inte betala för service på apparatur som gått sönder inom garantitiden på tre år. Apparaterna köpte han för 1½ år sedan. Åtgärd: Förvaltningen har inhämtat yttrande från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) och från verksamheten för hörselrehabilitering. Verksamheten menar att de följer regionens regelverk om patientavgifter. Där framkommer att vid alla vårdbesök hos audionom ska en avgift om 100 kronor tas ut av patienten. Vårdbesök innefattar inte alltid sjukvårdande behandling. Avtalshandläggare på HSF skriver att när en vårdkontakt har skett som syftade till en åtgärd för att förbättra patientens hälsa, ska en avgift tas ut. Åtgärder som kan utföras i receptionen, till exempel lämna in ett hjälpmedel för reparation, bör inte tolkas som en vårdkontakt. Vid detta tillfälle har personalen utfört reparationen på plats och avgift bör tas ut. Vårdinformatik på HSF menar att patienten träffade en audionom som utredde problematiken, löste densamma och kontrollerade att apparaten fungerade för patienten. Deras bedömning är att det var rimligt att personalen anser att det var en vårdkontakt och därmed tog ut patientavgift för det aktuella tillfället. Då patienten efter att yttrandena översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2110-07186** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Försenad cancerdiagnos Patienten remitterades till öron- näsa- halsklinik på grund av besvär i munhålan. Läkaren bedömde att skador uppstått av en tand. Senare konstaterades att patienten led av malign tumör på tungranden, vilket krävde kirurgisk behandling. Åtgärd: Av inhämtat svar från berörd vårdgivare framgick att förändringarna var belägna nära vass tand varför patienten uppmanades åtgärda tanden. Patienten hörde av sig ett halvår senare. Då framstod det tydligt att patienten led av cancer i tungan. Patienten remitterades då till akutsjukhus. Enligt svaret är berörd läkare vidtalad om vikten av tydlig information om att patienten ska återkomma inom ett par veckor om situationen utifrån symptomen inte blir bättre. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2111-07642** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Komplikationer efter ingrepp En tonårig flicka fick en remiss till ett kirurgiskt ingrepp på grund av nageltrång. Ingreppet misslyckades enligt ombudet och flickan fick en kraftig infektion med sjukhusvård och antibiotika i dropp som följd. Hon kan nu inte gå i skolan på grund av läkning av skadan. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar komplikationerna som har inträffat. Tyvärr händer det ofta att en smärtsam inflammation uppstår efter operation för nageltrång med tanke på att fötterna inte är det renaste området på kroppen och att bakterier gör att det uppstår en infektion trots att operationen utförs så sterilt som möjligt. Det är inte ovanligt med smärta under de första dagarna men tilltagande smärta kan vara ett varningstecken för en påbörjad infektion. Vid kontakt rekommenderades starkare smärtstillande läkemedel samt förnyad kontakt vid utebliven förbättring. Ingen förnyad kontakt togs med vårdgivaren men patienten sökte annan vård och fick därefter sjukhusvård med antibiotikabehandling. Vårdgivaren har svårt att se hur de hade kunnat agerat annorlunda i ärendet. Telefonkontakt kommer att tas med ombudet enligt vårdgivaren. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2111-07702** Ekonomi Patientavgifter	Fick faktura för besök som avbokats sent på grund av smittsam sjukdom Ett barn hade en tid på en barnmottagning, men då både föräldern och barnet var sjuka i smittsam sjukdom fick de lov att avboka besöket på morgonen samma dag. Föräldrarna ifrågasätter att de fått faktura för detta då orsaken till att de inte kom till besöket var att inte smitta andra. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdnadshavare bokade tid och fick tid två dagar senare. Parallellt sökte sig vårdnadshavare även till vårdcentral för samma besvär och hann besöka dem dagen innan det inbokade besöket hos barnmottagningen. Återbud gavs ändå endast 1,5 timme innan det planerade besöket. Mottagningen står fast vid att patient/vårdnadshavare lämnat sent återbud, vilket kunde ha undvikits genom att höra av sig dagen innan, efter besöket på vårdcentralen. Sen avbokning innebär att en läkarresurs stått tom, vilket är synd i tider när många barn behöver få en läkartid. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

Telefon -> 1177 **Specialistvård** **V2112-08228** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Aggressivt utförd behandling och uppseendeväckande kommunikation rörande vaccination En man som regelbundet får behandling med läkemedel vid en specialistmottagning fick vid ett besök veta av en sjuksköterska att hon inte är vaccinerad mot covid-19, hon framförde också åsikter om anledningen. Patienten menar att han blev chockad av detta och önskade få träffa vaccinerad personal vid nästa behandlingstillfälle, det erbjöds men besöket blev en mycket obehaglig upplevelse. Enligt patienten var läkaren han träffade otrevlig, sur och aggressiv och utförde åtgärden på samma sätt. Läkaren torkade exempelvis inte av blod som rann under behandlingen. Patienten blev mycket illa till mods av besöket och vill inte besöka mottagningen igen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Då patienten inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Telefon **Specialistvård** **V2201-00016** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Uppkomna komplikationer efter bröstreduktion En kvinna genomgick en medicinskt motiverad bröstreduktion. Operationen gick bra men hon har fått komplikationer i form av vätskeansamling och infektion i ena bröstet. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2201-00048** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor kring anmälan på läkare på viss klinik Ett ombud har frågor kring hur det går att hitta om en läkare har blivit anmäld och om en mottagning utför operationer med gott resultat. Åtgärd: Lämnar telefonnummer till Inspektionen för vård- och omsorg, upplysningstjänsten. Informerar om förvaltningens statistik på aktuell mottagning.
Telefon **Specialistvård** **V2201-00136** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Bristande resultat efter operation En man genomgick en operation vid en specialistmottagning. Han drabbades därefter av komplikation som krävde sjukhusvård och det visade sig att operationen inte skett så som den borde. Han har också synpunkter på att han fick frågor om behandlingen när han låg på operationsbordet och fått lugnande läkemedel och att hanteringen och omhändertagandet av patienterna kändes som i en fabrik. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2201-00138** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Fel diagnos, fel behandling orsakade svåra problem Patienten kände av besvär i underlivet. Primärvården remitterade henne till gynekolog. Gynekologen ställde dock felaktig diagnos. Därmed påbörjades felaktig behandling. Denna behandling orsakade i sin tur bestående besvär och lidande. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2201-00143** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Läkaren skriver inte i barnets journal En pappa har synpunkter på att specialistläkaren som hans dotter besöker inte har skrivit journalanteckningar. Föräldrarna har delad vårdnad och pappan vill ta del av dotterns vård. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V2201-00159** Administrativ hantering Intyg	Mottagning ville inte skriva intyg En man nekades intyg vid en specialistmottagning. Mannen hade vid läkarbesök berättat att han mådde bra av motion, vilket även noterades i journalen, men mottagningen ville inte vara behjälplig med dokument som intygade detta vilket en motionsanläggning krävde med anledning av pandemin. Patienten tycker att det var en tråkig inställning. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2201-00193** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Missnöje med privata aktörer inom specialistvård En kvinna är missnöjd med att privata aktörer inom specialistvården är så dominerade i regionen. Hon anser att de inte gör djupare utredningar utan bara gör ytliga undersökningar och sedan inte går vidare. Kvinnan anser att det var bättre för några årtionden sedan då vården inte var privatdriven. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt erhållit kontaktuppgifter till politiska organ inom regionen
Telefon **Specialistvård** **V2201-00222** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Går inte att kontakta via telefon Patienten uppgav att det inte går att komma i kontakt med en specifik specialistmottagning via deras telefonnummer. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2201-00223** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Brister i bemötande och information En patient hade synpunkter på brister i bemötande och kommunikation på en specialistmottagning. Patienten menar att det verkar vara ett systematiskt problem att personal tar synpunkter personligt trots att det kan handla om vårdens organisation eller någon annan i personalen. Vidare saknas förmågan att informera på ett tydligt sätt. Han tycker att vården borde utbilda sin personal i bemötande. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2201-00238** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Egenremiss via 1177 anses inte giltig En kvinna fick vård via en specialistmottagning. Vården avslutades men kvinnan önskade uppföljning. Hon gjorde en egenanmälan via 1177, men mottagningen avslutade ärendet. Kvinnan ansåg att det var felaktigt då hon fått information om att det kunde göras på detta sätt. En egenremiss via brev gjordes som även den avslogs. Kvinnan har gjort ett nytt försök och förtydligat denna genom att skriva ut ordet: "Egenremiss". Kvinnan har synpunkter på att vården inte accepterar hennes tidigare försök. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2201-00273** Resultat Resultat Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristfällig dokumentation efter vårdskada En man uppger att han drabbats av en vårdskada i samband med en operation. Han anser att läkare därefter skrivit felaktiga uppgifter i hans journal och utelämnat viktiga uppgifter. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** **V2201-00286** Kommunikation Bemötande	Uttalande av sjukgymnast En kvinna kom till en mottagning för att träffa en sjukgymnast då hon hade värk i ena armen och axeln på samma sida. Sjukgymnasten misstänkte nackspärr. Kvinnan fick senare träffa en annan sjukgymnast för att göra en undersökning med ultraljud. Denna person uttalade sig på ett sätt som gjorde kvinnan orolig. Han sa att knölen hon hade kunde vara cancer och att en akut remiss därför skulle utfärdas till vårdcentralen för utredning. I journalen står ingenting om hans misstanke och vårdcentralen har tagit god tid på sig att kalla patienten. Kvinnan har blivit mycket uppskakad av uttalandet och orolig då hon inte får komma omgående för utredning. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2201-00403** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Bristande hjälp vid grav ätstörning En ung tjej med grav ätstörningsproblematik och självskadebeteende fick akut inläggning, men med tidig permission och utskrivning. Hon står nu i kö till två ätstörningsenheter, men väntetiden kan vara flera månader och situationen är ohållbar. Förälder har fått hem ett ätschema som de själva ska se till att hon följer. Patienten går inte i skolan och förälder kan inte arbeta på grund av den rådande situationen. De har fått telefonkontakt med barn- och ungdomspsykiatrin och har en inbokad tid med psykolog om två månader. Patienten står som prioritet 1. ändå får hon inte hjälp när hon behöver det som mest. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2201-00409** Kommunikation Bemötande	Otrevligt bemötande av sjuksköterska En förälder kontaktade en vårdcentral åt sitt barn. Barnet hade sedan tidigare kontakt med en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning, BUMM, kring en grunddiagnos. Nu hade smärtor i kroppen och leder tillkommit efter en covid-19-infektion. Personen på vårdcentralen hänvisade föräldern till BUMM. När föräldern ringde BUMM för att boka en tid med en läkare, möttes hon av ett otrevligt bemötande. Sjuksköterskan i telefonen skrek åt kvinnan och ifrågasatte henne varför hon ringde till mottagningen. Hon ville inte lyssna på att det var vårdcentralen som hänvisat henne. Till slut la sjuksköterskan på luren. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2201-00410** Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Utebliven delaktighet och information om val av hörapparater En kvinna vände sig till hörselrehabiliteringen för att få nya hörapparater. Hon fick inte information om att det fanns ett sortiment för utprovning och lån genom regionens försorg. Audionomen visade endast hjälpmedel enligt Fritt val som hon själv fick bekosta. Då kvinnan hade en Android-telefon var den inte kompatibel med de hörapparater som audionomen visade. Kvinnan fick då välja att köpa en annan telefon eller välja att vara utan Bluetooth-funktion. Det blev det senare. Kvinnan har dock synpunkter på sortimentet och att de inte kunde tillgodose kvinnan behov. Hon upplever även en bristande kommunikation och delaktighet i utprovningen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kontakt har även förmedlats mellan kvalitetsansvarig på kliniken och patienten. Telefonsamtal har skett dem emellan och ett möte har bokats in.
Telefon **Specialistvård** **V2201-00460** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information Vård och behandling Behandling	Bristfällig kommunikation och bemötande samt erbjöd dyrare hjälpmedel En patient upplevde bristfälligt stöd när hen besökte en hörselmottagning. Personalen ska ha varit otrevlig och talat så bristande svenska så att det var svårt att kommunicera. Vidare upplevde patienten att personalen framhöll de icke regionfinansierade alternativen som var dyrare. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

Telefon **Specialistvård** **V2201-00516** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Misslyckad knäoperation gav konsekvenser En man genomgick en knäoperation för flera månader sedan och fick en ny knäled inopererad. Han fick efter operationen ökad smärta i knät och flera infektioner. Efter några månader fick han upphöra med träning enligt läkaren. Han går fortfarande med kryckor och kan inte arbeta. Han hade fått information innan operationen att ungefär 10 procent av operationerna inte blir bra men ångrar nu att han opererade sig. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2201-00528** Resultat Resultat Kommunikation Information	Försämrad efter ögonoperation En kvinna som genomgick en ögonoperation vid en specialistklinik har drabbats av komplikationer. Hon har fått höra av läkaren att detta kan försvinna efter ett år. Patienten ställer sig frågande till om hon ska behöva gå så lång tid med sina besvär och om man kan göra om ingreppet. Hon fick inte svar på sina frågor i kontakten med läkaren. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2201-00560** Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Läkemedel förskrivet trots kontraindikation En äldre kvinna hade nedsatt syn relaterat till ögonsjukdom. Till detta tillkom eksem runt ögonen som behandlades med en salva. Hon upplevde att att ett nytt synfel tillkom efter att hon använt salvan. Patienten noterade i informationen om läkemedlet att det var kontraindicerat för användning runt ögonen. Läkaren informerade henne om att läkemedlet inte kunde ha orsakat det nya synfelet och att salvan var standard för ordination vid hennes symtom. Detta anser kvinnan är felaktigt med hänvisning till bipacksedelns information om läkemedlet. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2201-00571** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Delaktig	Lång väntetider utan besked En äldre kvinna har fått vänta på att få komma för lymfrehabilitering i flera månader. Hon har dock inte fått besked om när i tiden hon ska få komma, trots upprepade kontakter med kliniken. Tiden för vårdgarantin har löpt ut men kliniken är helt obekymrad över patientens önskan om att få veta ungefär när i tiden de avser att kalla henne. Kvinnan ifrågasätter deras planering. Det enda hon har fått veta är att det är 60 patienter före henne i kön, att det är längre väntetider på grund av pandemin och att chefen är upptagen och inte hinner kontakta henne. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen lämnade ut telefonnummer till den andra kliniken inom samma vårdval samt e-postadressen till chefen för mottagningen hon har klagomål på.
Telefon **Specialistvård** **V2201-00613** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Besök inställt med kort varsel och tråkigt bemötande En patient fick sitt besök på en specialistmottagning inställt med mycket kort varsel. Patienten var i behov av receptförnyelse men informerades på sms av mottagningen om att detta besök inte kunde ske på mottagningen på grund av ändrade riktlinjer från Region Stockholm. Hon menar att hon som patient hamnat i klistret. Patienten ifrågasätter att informationen som skickades ut stämmer. När hon kontaktade mottagningen rörande hanteringen fick hon ingen förståelse utan ett tråkigt bemötande. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt genom förvaltningen fått information från hälso- och sjukvårdsförvaltningen rörande den aktuella situationen.

Telefon **Specialistvård** **V2201-00622** Vård och behandling Läkemedel	Fick felaktig hudsalva En kvinna fick hudsalva utskriven av hudläkare. Det visade sig senare att salvan inte var avsedd att användas i ansiktet och kvinnan fick komplikationer av användningen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2201-00680** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Bristande kommunikation skapade känsla av övergrepp En kvinna upplevde brister kring kommunikation och information vid en gynekologisk specialistmottagning. Läkaren började undersöka henne utan att informera om vad han gjorde eller vad undersökningen visade, vilket kvinnan upplevde som ett övergrepp. Hon kände sig inte trygg och har också synpunkter på bristande information och bemötande i samband med hantering av provsvar. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2202-00814** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Kommunikation Delaktig	Felaktigheter i journal En kvinna upplever felaktigheter i journalföring vid en specialistklinik. Hon upplever även bristande kommunikation av läkaren som hon tror har blandat ihop henne med en annan patient. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2202-00903** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Patient utan personnummer nekades vård En papperslös man nekades vård på en specialistvårdsmottagning på grund av att han inte hade ett personnummer. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Specialistvård** **V2202-00914** Kommunikation Information	Papperslös patient skulle betala fullt pris eftersom vården inte var akut En papperslös kvinna ringde en gynmottagning och informerades av receptionisten om att hon skulle behöva betala fullt pris eftersom ett besök på mottagningen inte bedömdes vara akut. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Telefon **Specialistvård** **V2202-00924** Resultat Resultat	Skadad under operationen En kvinna genomgick en framfallsoperation i specialistvården. Läkaren råkade skada tarmen och hon vistades under några dagar i intensivvård på akutsjukhus. Hennes son vill anmäla händelsen och önskar att mamman ersätts ekonomiskt. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2202-00928** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Långvarig smärta efter injektion En kvinna fick besvärande smärta i armen efter en vaccination. Hon hade varit i kontakt med läkare och sjuksköterska på vårdcentralen där injektionen gavs, men hänvisades till att vänta ut läkningen och lovades att det skulle gå över. Hon har synpunkter på att hon inte får en undersökning som kan bekräfta skadan. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** **V2202-00931** Resultat Resultat Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande resultat av kirurgi En kvinna har opererats i foten av en ortopedspecialist. Hon upplever att resultatet inte blev bra. När hon talar med kliniken på telefon menar de att hon måste ge läkningen tid. I journalen kan hon läsa att hon inte är lämplig för kirurgi då hon varit inneliggande för suicidförsök. Ändå genomfördes operationen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2202-00956** Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande bemötande och tillgänglighet En kvinna är inskriven vid en hjärtmottagning. Hon försökte kontakta mottagningen men fick inte någon återkoppling. Då bestämde hon sig för att gå dit istället. I receptionen blev hon utskälld av en personal som beklagade sig över att de hade haft så många patienter "som sprungit där fram och tillbaka". Kvinnan har i tre veckor försökt att förnya sina recept av läkemedel mot hjärtsjukdom. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2202-00970** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Saknar vårdplanering En man genomgick canceroperationer för några år sedan. Vid senaste lungröntgenundersökningen fanns fläckar på lungorna, men läkaren ville avvakta och följa förloppet. Mannen är orolig och vill ha bättre information om hur läkaren planerar vården framöver. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Undertecknad uppmanar mannen att kontakta den patientansvarige läkaren för att diskutera vårdplaneringen.
Telefon **Specialistvård** **V2202-01061** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bristande hygien och bemötande En kvinna bokade tid för en viss undersökning vid en gynekologisk specialistmottagning. När hon kom dit visade det sig att åtgärden inte utförs och istället gjordes en mycket snabb, enklare undersökning. Patienten reagerade på att mottagningen gav ett rörigt, ohygieniskt och märkligt intryck och att läkaren inte rengjorde instrumenten. Läkaren hade en otrevlig attityd och var oförskämd enligt patienten som ifrågasätter att regionen har avtal med berörd verksamhet. Patienten var efter besöket orolig över hur läkarens hantering av instrument och hygien kan ha påverkat henne. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Specialistvård** **V2202-01098** Resultat Resultat Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Misslyckat resultat och utebliven återkoppling En man genomgick en operation mot grå starr vid en specialistmottagning och är mycket missnöjd med resultatet. Han menar att han fått köpa nya glasögon trots att han betalade för särskilt bra linser. Efter operationen har han utlovats dialog med läkaren om resultatet och han har fått veta att läkaren ska återkomma till honom, vilket inte skett trots flera påringningar från patienten. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2202-01127** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Ofullständigt svar om skada En kvinna genomgick en röntgenundersökning av rygg- och höftparti efter remiss från smärtspecialist. I läkarens utlåtande av resultatet till patienten framgår endast eventuell påverkan på höftpartiet. Patienten fick ta del av hela röntgensvaret genom sin sjukgymnast och där framgår även eventuella skador i andra ryggpartier och det är de som patienten haft mest besvär av. Kvinnan undrar varför läkaren inte tog med detta i sitt svar till henne. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** **V2202-01128** Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Bristfällig läkemedelsbehandling En kvinna fick behandling mot klimakteriebesvär hos en gynekologisk mottagning. Kvinnan fick utskrivet plåster men inte det gulkroppshormon som hon senare fick veta ska vara obligatoriskt vid plåsterbehandlingen. Hon ska också ha lämnat ett cellprov som inte utfördes på ett korrekt sätt. Kvinnan är orolig över att detta inneburit stora risker för henne. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2202-01134** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Förlossningsskada som hade kunnat undvikas Ett barn drabbades av en förlossningsskada som modern vill göra en anmälan för. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2202-01138** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Felaktigt kallad men behövde ändå betala En ung man blev kallad till en specialistmottagning för undersökning. Han blev förvånad och oroad över detta då han inte haft besvär och inte sökt vård. När han kom till mottagningen visade det sig att vårdgivaren kallat fel patient, det var en annan person som borde ha kallats. Trots felet informerades mannen om att han skulle betala avgift för besöket till specialistläkaren. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2202-01168** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Klinik vägrar remittera till annan instans En patient remitterades till en specialistklinik för ögonbesvär. Specialistkliniken ska inte ha lyckats hjälpa patienten men har enligt patienten vägrat att remittera till annan instans. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2202-01179** Vård och behandling Läkemedel	Läkare skriver ut stora mängder narkotikaklassade läkemedel En anhörig till en patient som regelbundet går hos en specialistmottagning uppger att en läkare på mottagningen skriver ut stora mängder narkotikaklassade läkemedel till patienten som har missbruksproblem. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO).
Telefon **Specialistvård** **V2202-01204** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Synpunkter sekretessbrott Enligt patienten har psykologer vid psykiatrisk mottagning brutit sekretessen, spridit sekretessbelagda uppgifter om patienten. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2202-01269** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Brister i bemötande och information En kvinna med vissa problem från näsan blev av specialistläkare hänvisad att besöka öron- näsa halsspecialist. Där upplevde hon ett otrevligt bemötande av personal i receptionen samt av läkaren. Läkaren berättade inte något om vad undersökning visade eller vad som rekommenderades för fortsatt behandling. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V2202-01273** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Läst journal utan samtycke En kvinna remitterades till särskild neurologisk rehabilitering. Hon förstod senare att vårdpersonal tagit del av journaldokumentation från andra vårdgivare. Till detta hade hon inte lämnat samtycke. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2202-01282** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Felaktig bedömning av skada En kvinna bedömdes av en kirurg som sa att hennes ryggproblem inte kunde åtgärdas och att ingen annan kirurg skulle göra det heller. Han talade skämtsamt och kränkande om hennes problem som påverkat henne svårt både fysiskt och psykiskt. Kvinnan kontaktade senare en annan specialist för en andra bedömning som också utförde en lyckad operation. Patienten har synpunkter på att läkaren gjorde en felaktig bedömning och på hans bemötande av henne i en svår situation. Åtgärd: Patienten/Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2202-01355** Resultat Resultat Kommunikation Delaktig	Komplikationer efter knäoperation En kvinna genomgick en knäoperation i specialistvården för några månader sedan. Den inopererade delen var aningen för stor och påverkar knäets utseende. Kvinnan är besviken och missnöjd, men läkarna är nöjda med funktionen. Hon önskar en ny operation, men får inget gehör. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V2202-01396** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Resultat Resultat	Missad fraktur En man som skadat foten uppsökte vårdcentral och blev senare remitterad till specialist. Han genomgick flera röntgenundersökningar och informerades om att han stukat foten. Det visade sig ett år senare att han hade en oläkt fraktur som efter lång väntan behövde opereras. Patienten ifrågasätter att frakturen missats. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V2202-01459** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor till vårdgivare En man önskar framföra frågor till vårdgivare och har ställt dessa direkt till vården utan att ha fått svar. Nu vill han ställa frågorna via förvaltningen och har frågor om hanteringen. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Skrivelse **Specialistvård** **V2108-05577** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Får ej besked om provsvar Patienten genomgick operation vid hudmottagning. Ett födelsemärke togs bort. Vävnad skickades för provtagning. Vårdgivaren hörde inte av sig om provsvaret. Patienten tog initiativ till att upprätta kontakt med vårdgivaren för att få information om provsvaret. Det uppstod oklarheter om patienten skulle träffa läkare på mottagningen eller om telefonkontakt skulle ske. Det blev varken telefonkontakt eller besök vid vårdcentralen, vårdgivaren kunde inte erbjuda något av dessa alternativ. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patientens redogörelse av händelseförloppet stämmer. Vårdgivaren beklagade det inträffade och den har haft kontakt med patienten och involverad personal. Enligt svaret hade provsvaret inte inkommit från laboratoriet, oklart varför. Efter det att det inkommit har verksamhetschefen kommunicerat detta till patienten och upprättat vårdplan. Rapport om avvikelse har upprättats och analys kommer genomföras. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V2109-06087** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Nekad planerad operation En medelålders kvinna som enligt hemregionen lider av artros, fibromyalgi och utåtbuktade diskar remitterades till Region Stockholm för steloperation. Kvinnan har hemtjänst och går med rollator. Hon genomled en lång och besvärlig resa till ortopedspecialisten i region Stockholm. Läkaren bad henne klä av sig, vilket hon inte kunde genomföra på egen hand. Läkaren undersökte henne, vilket gjorde ont. Läkaren tittade på sin dator som visade röntgenbilder och menade att en operation inte var görlig då han inte fann något fel på henne. Kvinnan ville ta fram sina journalanteckningar från hemsjukhuset som visade på ett beslut om steloperation av kotorna L4-L5. Men läkaren var inte intresserad. Han hade redan bestämt sig. Åtgärd: I inhämtat yttrande från berörd läkare framkommer slutsatsen att klinikens bedömning och hemregionens avviker från varandra. Läkaren menar att hemregionen får ta ansvar för den långa och besvärliga resan samt de långa väntetiderna som deras region har. Han menar vidare att när en fullständig neurologisk helhetsbedömning med undersökning görs medför det ofta en smärtprovokation. Journalkopior från hemregionen fanns i journalen och granskades av honom tillsammans med svar på magnetkameraundersökningen. Kvinnan är nu opererad i hemregionen. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2110-06476** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Felaktig diagnos och sen information En man undersöktes på en specialistmottagning och enligt ombudet sattes där fel diagnos efter att mannen hade blandats ihop med en annan patient. Detta ledde till att det dröjde länge innan rätt behandling kunde sättas in. Ombudet ifrågasätter varför det tog så lång tid för mottagningen att meddela remittenten om den felaktiga diagnosen efter den hade upptäckts. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som förtydligade att läkare av misstag skrev patientens journal på fel patienten vilket upptäcktes ganska snabbt. Fel diagnos sattes således inte utan anteckningen skrevs på fel patient. vårdgivaren beklagar detta men framhåller att detta inte medfört några konsekvenser för patienten. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
Skrivelse **Specialistvård** **V2110-06774** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Brister i undersökning, behandling och bemötande En pojke har deformerade fötter vilket orsakat smärta i höfter och knän. Vid besök hos specialistläkare undersökte denna inte pojken ordentligt utan sa bara att han inte hade några problem. När modern frågade om pojken inte behöver skoinlägg för att rätta till höftleden och benen, svarade läkaren att hon var allergisk mot skoinlägg och "folk som kommer från andra länder vill ha skoinlägg, jag tycker inte man ska ha skoinlägg. Jag svarar att de får betala 2000 kronor och köpa själva. Det är skattebetalarnas pengar." Modern chockades av det inkompetenta bemötandet och kände sig orättvist bemött och diskriminerad. Åtgärd: I inhämtat yttrande från den berörda specialistläkaren beklagade hon och bad om ursäkt för upplevelsen av besöket hos henne. Det hade inte varit meningen att hon skulle uppfattas på detta sätt. Specialistläkaren hade gjort en klinisk bedömning och menade att allt såg normalt ut. Pojken hade inte angivit någon smärta vid undersökningen. På röntgenbilderna kunde ses en diskret medfödd rörelseomfångsinskränkning av lårbenshalsen som saknar betydelse och inte ska behandlas. Således kunde specialistläkaren inte hitta något avvikande som skulle kunna förklara pojkens trötthet och smärta i benen. Specialistläkaren hade vid undersökningen sagt att det kunde vara muskulära smärtor och hade rekommenderat kontakt med barnfysioterapeut för träning. Då modern hade frågat om behov av skoinlägg hade specialistläkaren konstaterat att pojken hade en mjuk plattfot vid helfotsgång och en fin hålfot vid tå- och hälgång samt i liggande. Plattfoten var heller inte orsak till besvären med fötterna, knäna eller höfterna. Skoinlägg kunde inte påverka eller förändra plattfoten utan det skulle tillväxten göra med åren. Modern tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V2110-07055** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Okunskap och bristfällig behandling samt en osäker vårdmiljö En patient vårdades vid en rehabiliteringsinrättning på grund av covid-19 och upplevde en rad brister av olika slag under vårdtiden. Personalen upplevdes okunnig kring vilken utrustning patienten använde och utrustning fungerade inte som den skulle, vilket åtgärdats med tillfälliga lösningar. Patienten upplevde också utebliven behandling rörande syrgas och ifrågasätter att medicin gavs som orsakade hosta. Vidare glömde personal att sätta larmklocka vid sängen och hygienrutiner och omvårdnad var bristfälliga med dusch endast en gång i veckan samt utebliven rakning och nagelklippning. Närstående upplevde sig utestängda från vården, de fick utföra omvårdnad under besökstid och därefter var tiden ute. Patient och närstående har också synpunkter på bruten sekretess och regler kring mobilanvändning. Den närstående har önskat ett möte med ledningen rörande vård och bemötande men har nekats detta. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som utförligt kommenterade synpunkterna i ombudets skrivelse. Att patienten inte nådde den larmknapp som han borde haft tillgång till var mycket olyckligt och något som vårdgivaren arbetar förebyggande med att undvika. Den undervisar, kontrollerar och utför stickprover, men tyvärr förekommer denna avvikelse i enstaka fall inom verksamheten. För att fokusera på andningsrehabiliteringen prioriterar patienten själv ofta att duscha mer sällan, duschning är för patienter som har varit svårt sjuka, och därför ofta är svaga, ofta ett mycket fysiskt krävande moment som gör patienten utmattad och oförmögen att orka med sin viktiga andningsträning. Vårdgivaren menade vidare bland annat att den har en hög vårdnivå med patienter med stora vårdbehov varför medicinteknisk övervakning krävs, det var med denna nödvändiga teknik tyvärr inte möjligt att tillgodose krav på fullständig sekretess, men vårdgivaren arbetar tillsammans med leverantör på att i närtid bygga bort denna problematik med nya tekniska lösningar som nyligen utvecklats. Sammanfattningsvis menade vårdgivaren att den var ledsen att höra att ombudets upplevelse varit negativ. Den hade dock vid många tillfällen och vid upprepade samtal uppfattat att patienten själv var nöjd med vården och flera gånger beklagade avståndet till sin närstående och att detta inverkade negativt på hur trygga de bägge kunde vara med vården. Att risken för covidsmitta under pandemin medfört att anhöriga inte kunnat vara lika delaktiga som vanligt var något som beklagades djupt. Ombudet har efter att ha tagit del av svaret framfört synpunkter på detta men inte inkommit med skriftlig genmäle. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2111-07906** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Moder med skyddade personuppgifter vill få sonens journal förd i pappersform En kvinna med skyddad identitet framförde att personal på en specialistvårdsmottagning var obenägen att föra pappersjournal för hennes son. Hon vill inte att hennes son finns med i digitala journalsystem. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V2111-07908** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Vårdgivare vill inte använda pappersjournal för patient med skyddade personuppgifter En kvinna med skyddad identitet beskrev att personal på en specialistvårdsmottagning var obenägen att föra pappersjournal. Hon vill inte finnas med i digitala journalsystem. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2009-05560** Administrativ hantering Intyg Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling	Brister i hantering av intyg, hänvisats mellan olika vårdaktörer En mamma som har ett barn som lider av ätstörning har haft kontakter både vid en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) och vid en barn- och ungdomspsykiatrisk mottagning (BUP). Hon har synpunkter på att de inte fått korrekta läkarintyg då man skrivit på en felaktig blankett samt att hon bollats mellan BUP och BUMM gällande vem som ska skriva dessa. Detta har resulterat i att Försäkringskassan har avslagit intygen och mamman har förlorat sin SGI (sjukpenninggrundande inkomst). Hon har även synpunkter på bristfällig behandling och att dotterns mående inte förbättrades under deras insats. Åtgärd: Svar har inhämtats från BUMM som skrev att patienten har en mycket komplex bild av kroppsliga symtom där ingen sjukdom har kunnat konstateras trots många undersökningar. Inom öppenvården används aldrig det intyg som mamman syftar på, utan det som skrivs är ett vårdbidragsutlåtande eller annat intyg om sjukdomen är kortvarig. Därefter är det Försäkringskassan som beslutar om ersättningen till föräldern. Vårdgivaren förklarade att svälta sig påverkar kroppen både fysiskt och psykiskt. Vid anorexi kan man inte nå någon framgångsrik behandling förrän svälten är bruten. Behandlingen är därefter psykologisk. Vid ett flertal tillfällen har tider till BUP bokats eftersom den medicinska behandlingen inte var hela lösningen på patientens besvär. Hon har sedan en tid haft den primära kontakten med BUP och medicinsk uppföljning på BUMM. Föräldern har efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2105-03554** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Felaktig vård och fördröjd diagnos En kvinna som sökte vård hos flera vårdgivare beskriver felaktig vård och fördröjd diagnos. Hon fick återkommande besvär med att tömma urinblåsan. Specialistläkare gjorde ultraljud och konstaterade muskelknutor i livmodern men de var inte så stora att de kunde orsaka problemen. Hon sökte till slut vård utomlands där operation gjordes och hennes besvär försvann. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att patienten utretts på mottagningen i flera år. Vårdgivaren framför att en magnetröntgen inte hade kunnat ge någon ytterligare information som skulle kunna ändra på den diagnos som är satt och heller inte kunna leda till några andra åtgärder för patientens besvär. En rekommendation görs att patienten fortsätter att gå på kontroller med ultraljud. Vårdgivaren beklagar patientens besvärliga situation. De skador som patienten hade när hon kom till vårdgivaren är av en sådan art att det inte är möjligt att återställa funktionen enligt den vetenskap som idag finns tillgänglig. Då patienten/ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2109-06091** Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Väntetider i vården	Felaktig diagnostik vid ortopedisk skada En kvinna remitterades från husläkare till ortoped med misstänkt diskbråck. Hon fick genomgå flera undersökningar och slutligen blev hon opererad. Hon är besviken över att hon tvingades vänta så länge på operation då hon hade mycket ont. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att kommunikationen med patienten inte varit optimal. Vid första läkarbesöket fanns ingen operationsindikation då symtomen var diffusa och inte så allvarliga. Symtomen tilltog och värken ökade och när andra symtom tillkom stod det klart att en operation var nödvändig och den genomfördes hastigt. Det är viktigt för resultatet att operation genomförs på korrekta indikationer. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2111-07487** Resultat Resultat	Komplikationer efter höftoperation En kvinna genomgick en operation av höftleden i specialistvården och konstaterade efter operationen att benet upplevdes som längre än före operationen. Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs en förklaring att benet vid kontroll efter operationen inte blivit förlängt mer än någon centimeter vilket ofta sker. Att benet skulle blivit mycket längre än så finns ingen fysiologisk möjlighet till. Den patientansvarige läkaren tog kontakt med patienten via telefon för att förklara och svara på frågor. Patienten är mycket upprörd över komplikationerna och avser att anmäla händelsen till tillsynsmyndighet och patientförsäkring. Ärendet avslutas.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2111-07636** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Brister i vårdplanering En man med en svår neurologisk sjukdom vårdades under en period på rehabiliteringsklinik. Ingen vårdplanering gjordes inför mannens hemgång och det visade sig när han kom hem att han inte kunde duscha eftersom den ligger på nedre plan. Ingen bostadsanpassning initierades från kliniken innan hemgång vilket mannen kritiserar. Nu måste han vänta flera månader på ombyggnad. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att man vid vårdplaneringen beslöt att inte genomföra något hembesök hos patienten, detta bedömdes inte vara nödvändigt. Det beklagades att det lett till problem för patienten. Ett genmäle från patienten bifogas till avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därefter.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2201-00563** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Kommunikation Information	Svårt att få kontakt med mottagning och ersättningsanspråk En patient genomgick en ortopedisk operation vid en specialistklinik och drabbades efteråt av smärta hon inte var beredd på. Hon försökte förgäves få kontakt med mottagningen. När hennes sms inte besvarades och inga andra kontaktvägar fanns att tillgå tog hon en taxi till mottagningen, hon kunde då inte gå på foten och hade inga kryckor. Hon fick träffa läkare och fick smärtlindring utskrivet. Patienten vill bli ersatt för taxikostnaden och ifrågasätter tillgängligheten till mottagningen samt den bristande informationen om att denna typ av smärtor kan uppstå. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Då patienten därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V2202-01149** Vård och behandling Behandling Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Tog inte uppgifterna på allvar, fel journalen Patienten led av problem i näsan, upprättade kontakt med specialistmottagning, där han genomgick operation. Efter denna operation förvärrades besvären. Patienten upprättade kontakt med annan mottagning men upplevde att läkaren där inte tog patientens besvär på tillräckligt allvar. Det finns formuleringar i journalen som patienten vill korrigera. Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten som uppgav att han inte önskade vidare handläggning vid förvaltningen. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Specialistvård** **V2105-03493** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Bemötande Tillgänglighet Väntetider i vården	Icke fungerande hörapparater En man fick utprovat hörapparater för 2½ år sedan, som han fick betala 10 000 kronor för efter subvention från regionen. Dessa har dock aldrig fungerat tillfredsställande. Först fick han insatser som var formgjutna efter någon annan. De nya fungerade inte heller. Han fick då domer (gummiplopp) som aldrig har fungerat. Ofta sitter de kvar en kort stund innan de hänger ut. Mannen har på grund av detta även tappat apparaterna. Ljudet har varit dåligt och slangar har upprepade gånger lossnat. Servicen har varit bristfällig. Väntetiden för besök har varit 1–4 månader. Mannen upplever att han själv och andra med nedsatt hörsel har bemötts med likgiltighet. Mannen vill ha nya fungerande hörapparater och en översyn över audionomernas kompetens och service. Åtgärd: I inhämtat yttrande från hörselrehabiliteringen framkommer att mannen fått nya hörapparater med en annan anpassning. Dessa apparater ha tillpassats och utvärderats. I efterhand kan de se att tidigare modell inte var anpassad för mannen och att tidigare insatser för kontroll och åtgärder borde ha skett. Hans tidigare apparater har åtgärdats. Trots detta har man inte lyckats hitta rätt passform och beslutet blev att prova en annan modell. På senare tid har pandemin gjort att de endast erbjuder bokade besök varpå väntetiderna har blivit längre än tidigare, något de inte har kunnat råda över. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

E-post -> 1177 **Specialistvård** **V2108-05052** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Kommunikation Delaktig Kommunikation Information	Synpunkter på inställd behandling En kvinna har synpunkter på en specialistmottagning. Efter en rad uteblivna individuella samtal, som ej ersattes med nya, efterfrågade kvinnan nya tider i receptionen. Receptionisten hänvisade till respektive behandlare som själva ansvarade för bokning av tider. När flera veckor passerat och hon inte fått svar trots upprepade förfrågningar om nya tider, fick hon slut svaret att hennes behandling var avslutad och att hon inte längre var patient på mottagningen. Kvinnan känner sig utsparkad och bortglömd. Tidigare har vårdpersonalen poängterat vikten av fortsatta samtal och en vidmakthållandeplan. Detta har nu gått om intet. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade patientens upplevelse. Semester samt sjukdom bland personalgruppen ledde enligt vårdgivaren till att planeringen brustit för enskilda patienter. Vårdgivaren beskrev att titeln rehab koordinator kan behöva förtydligas fortsättningsvis för att underlätta för patienterna. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid varför ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Specialistvård** **V2111-07247** Vård och behandling Behandling	Nekad vård på grund av munskydskrav En kvinna sökte vård på en specialistklinik och menar att hon nekades vård eftersom hon inte kunde använda munskydd. Enligt kvinnan finns det medicinska orsaker till att hon inte kan använda munskydd. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som bemötte patientens synpunkter. Vårdgivaren beskrev att aktuell läkare upplevde situationen som obehaglig och därför bad en kollega vara med i rummet. Vidare uppgavs att det är en självklarhet att patienter ska få vård även utan att bära mask men att det är viktigt att påpeka detta innan besöket eftersom att det finns personal som är i riskgrupp och att man då kan bli tvungen att planera annorlunda. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> 1177 **Specialistvård** **V2111-07593** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Brister i neuropsykiatrisk utredning och i vårdkontakten En kvinna blev remitterad till en privatläkare inom psykiatri med avtal för att snabbt få komma till en vårdgivare som kunde ta emot henne för en neuropsykiatrisk utredning. Patienten har synpunkter på att läkaren hon träffade i över ett halvår inte hade kunskap eller rutiner för att kunna göra denna utredning eller svarade på hennes frågor. Sammanfattningsvis anser kvinnan att vårdkontakten genomgående har präglats av en felaktig och oprofessionell hantering av hennes ärende. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens, politikens samt till Hälso- och sjukvårdsförvaltningens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post -> 1177 **Specialistvård** **V2111-07669** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i neuropsykiatrisk utredning En patient påbörjade en neuropsykiatrisk utredning hos en privat psykiatriker med avtal. Utredningen förhalades och sköts upp då läkaren ej var i tjänst varför patienten begärde ut journaldokumentationen för att kunna färdigställa utredningen privat. Det fanns svårigheter att få ut begärda handlingar och personen menar att det blir mycket skört med ett enmansföretag. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO). Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens, politikens samt till Hälso- och sjukvårdsförvaltningens kännedom. Ärendet avslutas.

E-post **Specialistvård** **V2201-00310** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Tillgänglighet till dietist En kvinna har svårt att komma i kontakt med sin dietist. Hon kan inte skriva via e-post till henne och hon har endast telefontid två gånger i veckan. Åtgärd: Patienten har via e-postmeddelande informerats om att olika vårdgivare har olika tillvägagångsätt kring hur de vill bli kontaktade. Gemensamt är att de ska ha en ingång via 1177.se. Under e-tjänster ska det finnas tjänsten ”kontakta oss” eller en liknande tjänst som de beskriver och hänvisar till på sin hemsida. Då kan man på ett säkert sätt skriva till sin vårdgivare och få svar. Att skicka e-postmeddelanden är inget säkert sätt att kommunicera med en vårdgivare, då sekretessen bryts när man skriver personliga uppgifter. Många vårdgivare har ett telefonnummer där man kan lämna sina kontaktuppgifter och sedan bli uppringd, eller telefontider då man kan nå personalen. Trots upprepade kontaktförsök har patienten inte hörts av till förvaltningen inom angiven tid varpå ärendet avslutas.
E-post **Specialistvård** **V2202-00733** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Administrativ hantering Brister i hantering	Missnöjd efter läkarbesök på BUMM En pappa var tillsammans med sitt barn på ett läkarbesök inför en neuropsykiatrisk utredning vid en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning, BUMM. Han upplevde att han behövde redogöra för om barnet behöver utredning eller inte, när detta redan var etablerat, både från skola och efter samtal med psykolog. Föräldern tyckte också att det var besvärligt att prata om detta framför barnet, vilket läkaren inte verkade notera. Ifyllda frågeformulär hade också kommit bort varför pappan önskar att rutinerna ses över. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ombudet har framfört att han själv har varit i kontakt med vårdgivaren efter det inträffade och önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
E-post **Specialistvård** **V2202-01065** Resultat Resultat Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Bristfälligt utförd höftoperation En man genomgick en operation på en specialistmottagning för att få en ny höft för några år sedan. Operationen blev inte bra då det tillämpades en teknik som enligt mannen inte längre används. Han behöver göra om operationen och vill få ersättning för den sveda och värk som uppstod i samband med operationen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Patienten har hänvisats till Löf (patientförsäkringen) kring ekonomisk ersättning. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2102-00821** Kommunikation Bemötande	Synpunkter på psykologs bemötande och agerande Ombud med synpunkter på bristen av professionalism hos en psykolog, som skulle utföra en adhd-utredning på en tonårsflicka. Ombudet uppger att hon brustit i bemötandet, även haft svårigheter att sluta referera till egna erfarenheter under samtal med flickan. Kvinnan uppger även att hon blev anklagad för brister i hennes föräldraskap, senare även anmäld till socialen. Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2105-03219** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Delaktig Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Brister i utrustning En kvinna som snarkar och har andningsuppehåll nattetid har synpunkter på utprovning av, samt bristfälliga andningsmasker. En förskrivning skedde, dock utan utprovning. Behovsbedömningen gjordes av kliniken innan mötet med patienten ägde rum. Detta utifrån information av intermittent. Kvinnan fick då en mask som inte var anpassad efter hennes behov och som hon därför lämnade åter. Efter det har hon fått två begagnade, som inte sitter bra i ansiktet då banden sitter för löst. De läcker luft och har lämnat märken i huden samt färg på lakan som inte går bort. Kvinnan saknar en dialog kring utprovningen och val av produkter. Hon anser om hon har rätt till en ny mask enligt regionens riktlinjer, då masken som hon fick med sig hem initialt utprovades på felaktiga grunder och aldrig användes. Åtgärd: I inhämtat yttrande från specialistsjukvården tackar man för patientens synpunkter. De beskriver att regionen endast står för en förskriven mask. I de allra flesta fall fungerar den rekommenderade masken från början, men några patienter behöver komma tillbaka för att prova ytterligare. Behöver masken ersättas med en annan mask, tas den från deras förråd där de förvarar begagnade masker. Patienten kan även själv köpa en ny. På grund av pandemin har de inte kunnat arbeta enligt vanliga rutiner med utprovningar. Till exempel har de inte kunnat testa luftflödet på ett år. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen skriver att, då endast en (1) mask ingår vid förskrivning av CPAP är det viktigt att kliniken redan vid utprovningstillfället provar ut den bästa för patienten. Ändras behovet så får patienten köpa nästa mask själv. Det är viktigt att vårdgivaren har utprovningssortiment av masker så att det blir rätt mask som provas ut så att inte patienten blir lidande för att de fått en dåligt utprovad mask. Patienten påpekar, efter att ha tagit del av yttrandena, att det i det aktuella fallet skedde en förskrivning utan utprovning i och med att behovsbedömningen gjordes innan mötet med patienten ägde rum, utifrån information av intermittent. Patienten var redan då skeptisk till näs-mask. Patienten menar att hon inte ska bli lidande för att dålig utprovning, vilket dock har skett. Kanske på grund av pandemin. Behovet har i dagsläget inte heller ändrats utan hon är fortsatt i behov av den mask hon var i behov av initialt. I kompletterande yttrande från specialistsjukvården beklagas att patienten drabbats av två sällsynta omständigheter. Verksamhetschefen har varit i kontakt med patienten och annan behandlingsmetod (bettskena) är påbörjad och kommer att följas upp. Verksamhetschefen kommer att ta ärendet vidare i personalgruppen för att undvika att liknade situationer framöver. Ärendet avslutas i samråd med patienten.
1177 **Specialistvård** **V2105-03298** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Gick inte vidare med neurologiska symtom och missade därmed cancerdiagnos En kvinna upplevde yrsel och nedsatt syn och hörsel. Senare fick hon ett yrselanfall som man tolkade som kristallsjuka. Inga vidare undersökningar gjordes. Yrseln tilltog och hon fick svårt att gå. Hon sjukskrevs, till en början för yrsel, men sedan för utmattning, sömnstörning och ångest och depression. Sjukskrivningen varade ett par års tid. Under tiden gick hon till en psykiater som förskrev läkemedel. När kvinnan påtalade att de inte hjälpte byttes de ut till andra preparat. När kvinnan plötsligt försämrades remitterades hon till en neurolog. Denne menade att besvären berodde på biverkningar av medicinen och uppmanade till utsättning. Ingen fortsatt utredning skedde. Psykiatrikern trodde inte på biverkningar, men gick inte heller vidare med någon utredning. Kvinnan uppsökte till slut en akutmottagning på ett akutsjukhus som upptäckte obotliga metastaser i hjärnhinnan, med spridning i hjärnan. Kvinnan vistas nu på hospice. Åtgärd: I inhämtat yttrande från neurologspecialisten redogörs för patientens historik med utmattningssyndrom, yrsel, ostadighet, dålig sömn och tinnitus. Hon hade även senaste tiden skakningar i armar, händer och ben samt nackvärk. Noggrann klinisk neurologisk undersökning utföll helt normalt. Neurologen uppfattade inte att det förelåg några tecken till farlig sjukdom. Av erfarenhet kan patienter utveckla de besvär som patienten beskriver av sina läkemedel, varför han satte ut hennes preparat. Av detta blev hon inte bättre men denna återkopplades aldrig till neurologen. Han beklagar det inträffade och skriver att han är djupt bestört över att hon patienten fått besked om metastaser i hjärnhinnan. Han önskar henne all lycka framöver. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2108-05286** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter diagnos En man sökte vård vid en specialistmottagning med bulor på en kind. Läkare på mottagningen bedömde att mannen hade inflammerade talgkörtlar. Mannen upplevde läkaren som oengagerad och ifrågasätter varför ingen mer noggrann undersökning genomfördes. Det visade sig senare att mannen led av hudcancer. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som bemötte patientens synpunkter. Vårdgivaren framförde att den aktuell läkaren har avslutat sin anställning men att det utifrån journalen inte framkommer något som skulle ge misstanke om hudcancer, vilket kan ha lett till att ingen noggrannare undersökning genomfördes. Vårdgivaren har nytt journalsystem och påpekar att detta kan ha bidragit till att information inte fanns tillgänglig angående att patienten hade sökt vård för samma åkomma förut. Rutinen ska enligt vårdgivaren uppdateras så att uppgifter från det gamla journalsystemet ska begäras vid behov. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2108-05410** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Upplevt obehag under undersökning En kvinna sökte vård på en ortopedisk specialistmottagning för problem med sin höft. När kvinnan undersöktes av läkare upplevde hon att detta skedde på ett olämpligt sätt. Läkaren bad enligt kvinnan henne ta av sig kläder och underkläder och ställde frågor som inte upplevdes relevanta för hennes undersökning. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beskrev hur man gått tillväga för att undersöka patientens rygg och bäcken. Vårdgivaren beskrev att patienten behövde ta av sig alla kläder med undantag för underkläder för att genomföra denna undersökning. I en del av undersökningen behöver underkläderna föras ned en bit för att bäckenet ska kunna undersökas. Vårdgivaren beklagar att patienten hade funnit undersökningen kränkande, och bad om ursäkt för det obehag som det orsakade patienten. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte återkommit till förvaltningen inom utsatt tid.
1177 **Specialistvård** **V2109-05640** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Specialistläkare lyssnade inte och felaktig läkemedelsbehandling gavs En kvinna med symtom var hos en specialistläkare. Hon beskrev sina symtom och läkaren undersökte men tog inga prover. En läkemedelsbehandling ordinerades. När symtomen förvärrades kontaktade hon mottagningen på nytt och annat läkemedel ordinerades. Då kvinnan åter tog kontakt med mottagningen förstod hon att läkaren inte lyssnat på vad hon berättat vid första kontakten. Hon har sökt vård på annan mottagning där prov togs och rätt behandling gavs och kvinnan menar att hon fått läkemedel i onödan. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver orsak till patientens besök, den bedömning som gjordes och den läkemedelsbehandling som ordinerades med recept på två olika läkemedel. Om det ena läkemedlet inte skulle ha effekt kunde patienten hämta ut det andra. Patienten hade telefonkontakter med mottagningen och fick vid första samtalet åter samma råd som vid besöket. Vid nästkommande samtal ordinerades ett annat läkemedel. Patienten skulle avvakta och därefter återkomma för ny bedömning och eventuell provtagning. Patienten sökte därefter en annan mottagning där prov togs och en annan behandling gavs. Vårdgivaren redogör för det vanliga tillstånd som patienten led av samt faktorer som bidrar till detta tillstånd samt gällande riktlinjer för behandlingsalternativ. Patienten utreddes och behandlades enligt gällande regler men valde att söka en annan mottagning. Vårdgivaren förstår patientens lidande och besvikelse över återkommande besvär och icke effektiva behandlingar. De har vid klinikmöten diskuterat rutiner kring behandling samt provtagning och förtydligat vikten av att stödja patienter i deras lidande samt att informera om sjukdomen, dess behandlingar och effekten av dessa. Patienten är alltid välkommen till mottagningen. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2109-05664** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Skiftande besked kring klippning av tungband En kvinna blev informerad om att hennes dotter hade kort tungband och att detta skulle klippas. När remiss sedan hade skickats för detta ändrades beskeden vid upprepade tillfällen. Kvinnan fick besked om att ett återbesök tillsammans med logoped krävdes, därefter stängde mottagningen under sommaren vilket ytterligare försenade ingreppet. Kvinnan ifrågasätter detta. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren framgick att patientens tungband klipptes men att det sedan skulle utvärderas om även läppbandet skulle klippas. Innan patienten kom på återbesök kontaktades vårdgivaren av hälso- och sjukvårdsförvaltningen som uppmanade vårdgivaren att inte klippa stramande läppband eftersom man ansåg att det saknades vetenskapligt stöd för detta. Efter detta hade kliniken inte möjlighet att åtgärda patientens läppband som bedömdes som något stramt. Angående återbesök med logoped för amningsobservation så blev även detta rutin efter patientens första besök. Vårdgivaren har förståelse för att informationen kan ha uppfattats som otydlig eftersom rutiner och arbetssätt har förändrats. Då ombudet efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2109-05732** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Brister i bemötande och behandling En kvinna upplevde att läkaren fick henne att känna sig dum under besöket. Bemötandet från läkaren var otrevligt och ingen förklaring gavs om den undersökning som gjordes. Läkaren var även hårdhänt och berättade inte om undersökningsfynden. Kvinnan upplevde sig diskriminerad på grund av sin sexuella läggning. Åtgärd: Yttrande har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten upplevt att patienten inte har fått ett korrekt bemötande. Då patienten inte tidigare varit på mottagningen är det svårt att skriva en remiss vidare på vag information. Därför efterfrågades kopior från tidigare vårdgivare. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2109-05777** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Hårdhänt undersökning En kvinna undersöktes i halsen vid en specialistmottagning. Kvinnan upplevde att läkaren inte informerade henne om vilken sorts undersökning som skulle genomföras. Läkaren tog tag i kvinnans huvud och petade i mun och hals på ett sätt som kvinnan upplevde som obehagligt, hon har efter detta ont i käken där läkaren tog ett hårt tag. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade patientens upplevelse. Ansvarig läkare uppgav att han inte hade något minne av det specifika vårdtillfället men beskrev hur en undersökning vanligtvis brukar gå till. Vårdgivaren beskrev att undersökningen vanligtvis innefattar att ett fiberskop förs ner genom näsan samt att tungbas och halsmandlar undersöks med ett finger. Detta går snabbt men upplevs ofta obehagligt av patienter. Vidare angavs att kommunikationen alltid borde hålla sådan kvalitet att undersökningen upplevs trygg. Patienten har efter att ha tagit del av svaret ifrågasatt delar av beskrivningen samt det faktum att läkaren inte kom ihåg vårdtillfället. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2109-05811** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Läkare undersökte lättvindigt och lyssnade inte på patienten En man med mångåriga besvär av domningar och smärta i en hand, där besvären nu tilltagit, besökte en läkare inom specialistsjukvården. Röntgenbilderna visade en förträngning. Läkaren var nonchalant och menade att det var kosmetiskt. Han lyssnade inte till patienten som beskrev att han hade svårt att arbeta och köra bil på grund av besvären. Läkaren avbröt patienten med ovidkommande påhopp och lät honom därmed inte tala. Patienten misstänker rasistiska motiv. Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagar man att patienten haft en negativ upplevelse i samband med ett besök på mottagningen. Kliniken har en strävan att alltid skapa en trygg och förtroendefull miljö och de har total nolltolerans mot rasism. Berörd läkare nekar bestämt att han skulle ha påverkats av patientens härkomst och beklagar att patienten upplevt det så. De undersökningsfynd som framkommer av journalen förklaras i skrivelsen och medicinsk ledningsansvarig läkare menar att bedömningen låter rimlig utifrån de besvär och fynd som läkaren sett. Föreslagen behandling är friläggning av nerv i armbågsnivå. Däremot vill man inte korrigera den felställning som mannen har i knogen med risk för andra besvär som följd. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2109-05952** Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Otrevligt bemötande och brist på sekretess En kvinna hade bokat tid till en specialistläkare. I väntrummet fick hon, inför andra patienter, säga sitt personnummer samt berätta vad hon sökte för. Då kvinnan inte hade vaccinerat sig för covid-19 fick hon lämna mottagningen, då bara vaccinerade patienter kunde få vård. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som framför att regionen gör många olika insatser för att täckningen av vaccination mot covid-19 ska bli så hög som möjligt. Hälso- och sjukvårdspersonal uppmanas av regionen, att rekommendera och ställa frågor om vaccination vid patientmöte och i det personliga mötet bemöta tveksamheter och vägleda till vaccination. Enligt vårdgivaren har de ett samhällsansvar och de måste skydda både sina patienter och personal. Om denna information på något sätt brustit gällande patienten beklagar vårdgivaren detta. Vid patientens besök var det tomt i väntrummet vilket gjorde att frågor kunde ställas till patienten om det fanns något vårdgivaren kunde göra för patienten. Patienten har framfört missnöje över svaret men därefter inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas därmed.
1177 **Specialistvård** **V2109-05953** Kommunikation Information Administrativ hantering Brister i hantering Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Läkare brast i svar på remiss, felaktiga besked till far och 16-årig patient Läkare vid vårdcentralen hade kontakt med 16-årig pojke som hade en cysta, som återkommande blödde. Läkaren remitterade patienten till specialistmottagning, hud. Personal vid denna specialistmottagning kontaktade patientens far och uppgav att sonen skulle bli kallad till mottagningen efter semesterperioden. Senare fick patienten en kallelse. När patienten och hans far anlände till mottagningen i enlighet med kallelsen nåddes de av beskedet att mottagningen inte kunde erbjuda "den här typen av vård". Fadern ställde frågan om mottagningen vid det tillfälle då mottagningen bestämde sig för att radera bokningen som kallelsen angav inte ansåg det vara rimligt att kontakta patientens far eller möjligen vårdcentralen som remitterat patienten. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att vårdgivaren återsände remissen med information om att vårdgivaren inte handlägger denna typ av åkommor. På grund av misstag sändes kallelse till patienten. Ombudet tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2109-05961** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Blir inte kontaktad av specialistmottagning En kvinna har synpunkter på telefontillgängligheten vid en specialistmottagning och uppger att de inte hör av sig eller återkopplar på avtalad tid och inte bokar in de besök som bestämts med patienten. Hon upplever att detta bidrar till osäkerhet och otrygghet. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att vårdgivarens policy är att patienter ska följas upp på de tider som utlovats, vilket inte verkar ha fungerat i aktuellt ärende. Det har inte gått att se vad som gått fel utifrån journalen. Vid den senaste kontakten som skedde över telefon utlovades patienten ett återbesök. På grund av brist på läkare är väntetiden dock lång och patienten har därför ännu inte blivit kallad. Patienten borde ha bokats direkt på ett mottagningsbesök. Vårdgivaren bad om ursäkt för att så inte skedde och välkomnade patienten att höra av sig om hon önskar en mottagningstid. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2109-06009** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Förlossningen upplevdes som ett trauma En kvinna upplevde sin andra förlossning som ett trauma. Förlossningen ägde rum för mer än 10 år sedan. Det var en snabb förlossning men kvinnan upplevde inte stöd, uppmuntran, närvaro eller lyhördhet av personalen eller närstående. Hon kände sig osynlig. Inget återbesök eller samtalsstöd erbjöds efter förlossningen. Kvinnan beskriver att hon blev sjuk och utmattad i flera år efter händelsen. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att patienten själv har tagit kontakt med vårdgivaren och varit på samtal. Enligt vårdgivaren var det ett samtal där patienten beskrev sin upplevelse och fick svar på sina frågor. Vårdgivaren beklagar att patienten kände sig utelämnad och ensam under vårdtiden. Ingen kvinna ska behöva uppleva att hon är ett objekt och att hon måste stänga in sina känslor. Det går inte att ur journalen utläsa vilken support patienten fick under sin förlossning. Ur medicinsk synvinkel är förlossningen helt okomplicerad men det är inte samma sak som patientens upplevelse. Det är kvinnans upplevelse som avgör om vårdgivaren har lyckats med stödet, vårdgivaren ber patienten om ursäkt för att de inte lyckades med den delen av omvårdnaden. Patienten är välkommen att höra av sig vid kvarstående frågor. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2109-06063** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Nekad undersökning En kvinna upplever inte att hon fått den vård och behandling som hon sökte för när hon kontaktade en specialistklinik för en andra medicinsk bedömning. Kvinnan har haft problem med ögonen i 20 år. Åtgärd: I kontakt med patienten framkom att hon även skrivit till kliniken och att hon blivit erbjuden ett möte med en chef och medicinskt ansvarig läkare för en ny medicinsk bedömning. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2109-06071** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Komplikation och misslyckad hantering av denna En man genomgick en ortopedisk operation vid en specialistmottagning. Efteråt drabbades han av enorm smärta, och senare feber, varpå hans närstående gång på gång tog kontakt med mottagningen. Verksamheten gav dock lugnande besked, tyckte att patienten kunde avvakta och skrev ut starkare smärtlindring. När han slutligen fick komma för besök och blodprov togs upptäcktes att han hade ett mycket högt infektionsvärde. Han hade fått en bakterie i en led och i ett nyckelben. Verksamheten försökte hantera detta genom spolningar varje morgon under flera dagar då patienten sövdes ner och behandlades. Efter fem spolningar på specialistmottagningen hade värdet inte sjunkit tillräckligt och akutsjukhus kontaktades då med önskan om att patienten skulle föras dit. Han blev inlagd på sjukhuset under nästan tre veckor. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som redogjorde för sin beskrivning av händelseförloppet. Vårdgivaren menade att den hade goda resurser med nybyggd operationsavdelning, narkospersonal e t c och att patienten uttryckt tacksamhet över att få hjälp utan att behöva åka till akutmottagningen när han drabbats av smärta efter operationen. Vårdgivaren hade efter åtgärder under ett antal dagar beslutat att patienten skulle remitteras vidare till akutsjukhus för fortsatt behandling. Under hela behandlingstiden på mottagningen hade patienten uttryckt stor tacksamhet över att vårdgivaren försökte hjälpa honom på bästa sätt. Att patienten hade haft hög feber första dagen efter operation, vilket inte skulle ha tagits på allvar, dementerades å det kraftigaste. Patienten hade haft konstant uppföljning och omsorg av läkare, narkospersonal och övrig vårdpersonal. Narkospersonalen hade dagligen upprepade kontakter med patienten för att ge råd angående smärtlindring, eventuella biverkningar e t c. Vårdgivaren menade att den gett patienten en mycket god behandling och omvårdnad under hela perioden, framförallt det aktuella postoperativa förloppet. Han fick komma in akut så fort vårdgivaren fick vetskap om att han hade 38 graders feber. Från måndag till fram till fredag togs alla beslut och alla åtgärder i samråd med patienten. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2109-06073** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Bemötande Resultat Resultat	Hemskickad från förlossningen på grund av platsbrist En kvinna som väntade sitt första barn, hade gått över tiden en vecka och åkte till förlossningen med värkar. Efter bedömning blev hon hemskickad då det var proppfullt på förlossningen. Hon kände sig inte professionellt behandlad och att bli hemskickad av den orsaken med smärtlindring och sömntabletter. Efter att ha varit hemma en natt med värkar upplevde kvinnan minskade fosterrörelser och åkte åter till förlossningen. Där gjordes ett akut kejsarsnitt. Barnet fick vård på neonatalavdelning. Kvinnan framför önskan om bättre resurser till förlossningsvården. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver förlossningsförloppet och att patienten efter första besöket på förlossningsavdelningen skickas hem efter bedömning och undersökning då hon bedömdes vara i den inledande fasen av förlossningen. Dagen efter kom patienten in med minskade fosterrörelse och efter bedömning gjordes ett akut kejsarsnitt. Vårdgivaren beklagar att patient och partner fick uppleva en dramatisk förlossning med separation av mor och barn. Patienten har haft samtal med vårdgivaren dagen efter förlossningen samt vid ett senare tillfälle enligt rutin för de patienter som skattar sin förlossning lågt vid utskrivning. Då barnet var tagen efter förlossningen har genomgång gjorts av fallet men det framkommer inget avvikande av handläggningen av den medicinska vården men bedömning är att det fallerat gällande bemötande och information. Vårdgivaren ber om ursäkt för att patienten fått höra att det var proppfullt på avdelningen och därför fick åka hem, vilket är ett oprofessionellt bemötande. Vården ska anpassas efter kvinnans behov och medicinsk bedömning och inte efter arbetsbelastningen på avdelningen. Men generellt uppmuntras kvinnor att tillbringa den inledande fasen i hemmet, särskilt vid en frisk graviditet och normal kontroll på sjukhus, men med given information om att höra av sig vid ändrat rörelsemönster hos barnet. Patienten är välkommen att höra av sig vid ytterligare frågor. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.

1177 **Specialistvård** **V2109-06099** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Komplikationer efter operation för flera år sedan En kvinna genomgick en operation i urinvägarna för flera år sedan, ingreppet ledde till smärtor, sveda, upprepade urinvägsinfektioner och andra besvär som krävt kontakter med specialister. Vid ett sådant läkarbesök hos specialist 2021 visade en undersökning att det fanns kvarglömda suturer i urinröret från operationen, vilket skapat komplikationerna. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som informerade om att den mottagning som vårdgivaren tidigare bedrev och som patienten besökt för flera år sedan är avvecklad. Vårdgivaren beklagade alla de olägenheter som patienten plågats av under så lång tid och hoppades att hon kunde få experthjälp på det akutsjukhus dit hon remitterats. Vårdgivaren hade full förståelse för den frustration och besvikelse hon känner efter att ha drabbats av så omfattande besvär efter genomgångna operationer och föreslog att hon skickar en ansökan om ekonomiskt skadestånd till Löf, regionernas ömsesidiga försäkringsbolag. Vårdgivaren menade att det är viktigt att Löf får göra en prövning av detta komplicerade ärende. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört att hon vänder sig vidare till IVO, Inspektionen för vård och omsorg, samt Löf. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2109-06320** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fel diagnos orsakade operation och psykiskt lidande Patienten fick symptom som föranledde kontakt med specialistläkare. Denne genomförde undersökningar. Läkaren bedömde att patienten led av cancersjukdom i urinblåsan och att det förelåg behov av operation. Operationen genomfördes. Senare nåddes patienten av informationen att det inte var cancer som han led av, det var en inflammation som orsakat symptomen. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att resultat av provtagning påvisade cellförändringar. Läkaren bedömde att det var viktigt att utreda vidare, remiss upprättades för vävnadsprov. Förfarandet följde etablerad praxis och vetenskap. Det förekommer att det uppstår cellförändringar även om det senare visar sig att dessa inte beror på cancersjukdom. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2110-06550** Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Vård och behandling Behandling	Brister i kommunikation och rehabiliterande behandling En kvinna kontaktade en specialistmottagning för att få en tid för rehabiliterande insatser efter en operation. Hon upplevde att hon fick ett bristfälligt bemötande och blev skriken på i telefon. Hon har också synpunkter på att hon inte fick de hjälpmedel hon hade behov av efter operationen och att hon inte fick stöttning i den rehabiliterande träningen. Det ska också ha skrivits felaktiga journalanteckningar. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att verksamheten kommer att fortsätta arbeta med patientbemötande samt föra dialog kring att dokumentation sker på ett korrekt sätt. Den felaktiga journalanteckningar har justerats. Patientens önskan om att få hjälpmedel innan operationen är fullt adekvat och i aktuellt fall hade det varit en möjlighet med ett hembesök inför operationen. Gängse rutin är annars att inte lämna ut hjälpmedel innan operationen genomförts då hjälpmedelsbehovet är svårt att förutse. Vårdgivaren tar till sig av kritiken och dialog om rutinen kommer att föras i arbetsgruppen för att händelsen inte ska upprepas. Patientens upplevelse beklagades. Då patienten efter att ett kompletterande yttrande översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2110-06599** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Ifrågasätter anteckning i journalen En man ifrågasätter en läkares anteckning i journalen från en specialistmottagning. Enligt patienten har läkaren skrivit att hon gjort en helkroppsinspektion, i själva verket satt hon bakom skrivbordet och tittade bara på patientens ansikte. Han önskar rättelse eller notering i journalen. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beklagade att patienten inte var nöjd med dokumentationen. Den berörda läkaren var inte längre anställd på mottagningen och hade inte kunnat kontaktas för rättning, verksamhetsansvarig tillika läkare hade därför gjort rättelse i journalen. Vårdgivaren hoppades att patienten skulle känna sig tillgodosedd och nöjd med korrigeringen. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet inte hörts av inom angiven tid och ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2110-06631** Kommunikation Samtycke Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkaren fortsatte med provtagning trots patientens protester En kvinna var hos en specialistläkare som skulle ta ett cellprov då detta inte gick att genomföra på barnmorskemottagning. Läkaren fortsatte undersökningen trots att kvinnan bad att läkaren skulle avbryta på grund av kraftig smärta. Kvinnan framför att läkaren ska lyssna på vad patienten vill och sluta när patienten säger stopp. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar det som patienten upplevt vid sitt besök på mottagningen. Beskrivningen är långt ifrån den upplevelsen vi önskar att patienter ska ha vid besök och vård hos vårdgivaren. Strävan och mål är att försöka möta varje patient på bästa sätt och försöka förstå och känna in de olika behov som patienten kan ha, det är inte gjort på ett bra sätt mot patienten vilket beklagas. Behandlande personal har blivit vidtalad och har tagit del av patientens brev. Tydlig kommunikation är viktig samt att lyssna, även att känna in hur patienten mår och hur det går vid undersökningstillfället för att det ska bli en så bra vård som möjligt även i besvärliga situationer. I vårdgivarens svar framförs att personalen försöker arbeta med lugn, lyhördhet och empati, men i mötet med patienten blev det inte bra och det går inte att göra ogjort. Vårdgivaren framför förhoppning att patienten ska få fortsatt god vård. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2110-06809** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Fick ingen bekräftelse på tid En kvinna hade en tid inbokad hos en vårdgivare men fick ingen bekräftelse på denna via sms. Hon kom inte på den inbokade tiden och önskar nu att fakturan för uteblivet besök ska strykas. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som beskrev bokningen har kontrollerats samt att denna skedde på plats enligt regelverk och därmed anses bekräftad. Patienten rekommenderas att snarast betala avgiften. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2110-06846** Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter	Otrevligt bemötande samt felaktig fakturering av avgift En kvinna som har ringt en barn- och ungdomsmottagning (BUMM) för att förnya tiden åt sitt barn fick ett otrevligt bemötande av en sjuksköterska som la på luren. På grund av någon missuppfattning har mottagningen fakturerat familjen för ett uteblivet besök. Hon menar att familjen inte har fått någon kallelse och därför ska de inte betala något. Hon är besviken på bemötandet och önskar att personer som jobbar med kundservice ska lära sig att bemöta patienter på ett korrekt sätt. Åtgärd: Ett svar har inhämtats från vårdgivaren. Det framgick att sjuksköterskan stämt av med berörd läkare och därefter informerat föräldern om att den fakturan som denna fått var för ett uteblivet besök som vårdgivaren påmint om både via kallelse och Sms. Modern blev upprörd och väldigt arg. Sjuksköterskan uppgav att hon inte kunde fortsätta diskutera fakturafrågor längre och därför avslutades samtalet. Kvinnan har tagit emot yttrandet och framför att hon är missnöjd med att hon inte fick tala klart med sjuksköterskan. Detta framförs i avslutskrivelsen till vårdgivaren. Ärendet avslutas därmed.
1177 **Specialistvård** **V2110-07070** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Ifrågasätter bedömning som gjordes utan att träffa patienten En kvinna blev remitterad till en specialistmottagning på grund av håravfall. Hon blev meddelad att det troligen rörde sig om åldersrelaterat håravfall och rekommenderades receptfria läkemedel. Kvinnan ifrågasätter att läkare gjort denna bedömning utan att ha träffat henne och gjort en undersökning och anser att hennes ärende hanterats nonchalant och oprofessionellt. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där beskrevs att besvären enligt remissen inte har någon koppling till mineralbrist eller annan sjukdom, och bedömdes därför som åldersrelaterat håravfall. Då patientens håravfall inte rör sig om en sjukdom kräver ärendet ingen specialistbedömning. Remissen återsändes därför med rekommendation om receptfria läkemedel. Patienten har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2110-07144** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning	Bemötande av läkare vid samtal om kejsarsnitt En gravid kvinna med stark förlossningsrädsla upplevde briser i empati vid samtal med läkare gällande förlossningssätt då kvinnan önskade kejsarsnitt. Detta gjorde, beskriver kvinnan, att hon mådde ännu sämre under graviditeten. Hon väntade sitt första barn. Till slut beviljades kvinnan kejsarsnitt. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver händelseförloppet och att läkaren tog upp patientens situation på ett läkarmöte där det beslutades om kejsarsnitt. Enligt journalgranskning ter det sig som att den erbjudna vården följer det arbetssätt för kvinnor med förlossningsrädsla som är regiongemensamt i Stockholm. Vårdgivaren beklagar djupt att patienten uppfattat att hon inte fått ett empatiskt bemötande och kände sig ifrågasatt. Det är inte förenligt med nationella riktlinjer och vetenskapligt förhållningssätt att kvinnor rutinmässigt kan välja om hon ska föda med kejsarsnitt eller en vaginal start av förlossningen. Kejsarsnitt är en bukoperation som statistiskt är förenad med större risk för komplikation för både mor och barn än en vaginal förlossning. Indikationen för kejsarsnitt kan vara både av fysiska orsaker eller psykiska, till exempel svår förlossningsrädsla. Det är behandlande läkares uppgift att säkerställa att en indikation finns för ingreppet. Enligt vårdgivaren ges alltid information om för och nackdelar med olika förlossningssätt och vilka alternativ och stöd som kan erbjudas vid en vaginal start. Denna information ska förmedlas på ett korrekt och professionellt sätt. Vårdgivaren inbjuder till kontakt vid kvarstående frågor. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2110-07176** Kommunikation Bemötande	Obehaglig vårdkontakt En kvinna har upplevt sin vårdkontakt med en läkare vid en specialistmottagning som obehagligt. Läkaren avbröt hennes beskrivning av sina symtom för att fråga om varför hon hade klippt håret kort. Kvinnan kom av sig helt och läkaren rundade av och avslutade mötet. Hon har upplevt detta som diskriminering av könsöverskridande identitet. Åtgärd: Ett svar har inkommit från behandlande läkare som beklagat och bett om ursäkt för att patienten känt sig kränkt, vilket inte var dennes mening. När det gäller det medicinska omhändertagandet har patienten fått svar på de frågor som in remitterade läkare ställt i sin remiss.
1177 **Specialistvård** **V2111-07190** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Behandling	Bristande utredning, diagnostisering och behandling En liten bebis hade svår hosta och slem i munnen. Föräldrarna sökte vård på en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning. Läkaren lyssnade på lungorna och sa att det bara var en vanlig virusinfektion och att de skulle använda näsdroppar. Inga prover togs. Bebisen försämrades och efter ett par dagar sökte familjen vård på en barnakutmottagning. Där togs prover på respiratoriskt syncytialvirus, RS, som visade sig vara positivt. Bebisen var illa däran och blev inlagd på en vårdavdelning med andningshjälpmedel. Efter fem dagar skrevs bebisen ut till hemmet, men han behöver nu hjälp av hemsjukvården då han har fortsatt behov av inhalationer och sondmatning. Åtgärd: I inhämtat yttrande beskrev verksamhetschefen att ingen barn- och ungdomsmedicinsk mottagning provtar för RS-virus, det är det bara akutmottagningar som gör. Den ansvariga läkaren hade också hänvisat till barnakutmottagningen om bebisen skulle försämras, vilket också står i journalanteckningen. Verksamhetschefen beklagade att föräldrarna upplevt missnöje vid besöket på mottagningen men hänvisade också till att läsa på 1177.se alternativt att ringa 1177 sjukvårdsrådgivningen där de kan få sjukvårdsrådgivning och hänvisning till rätt instans inom vården. Fadern tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2111-07217** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Otrevligt bemötande av specialistläkare En gravid kvinna med besvär sökte vård hos en specialistläkare. Hon upplevde läkarens bemötande som otrevligt och hon kände sig idiotförklarad. Efter besöket hade hon frågor som förblev obesvarade. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten kände sig illa behandlad vid sitt besök vilket inte var meningen. Besökstiden är alltid 20 minuter vilket gör att det ofta är tidspress och svårt att hinna med ett nybesök på denna tid. Därför står även i kallelse att patienten ska komma i god tid. En redogörelse görs av vårdgivaren för vad som ingår i uppdraget för en läkare vid ett besök. Vissa besök kan behöva mer tid vilket tillhör vårdens prioriteringar, att ge extra tid till den som starkt behöver det. De har däremot inte i uppdrag att svara på breda undervisningsfrågor. De råd som hade givits tidigare av en barnmorska var en helt riktig rekommendation men patienten ville använda vårdgivaren för en second opinion. Läkaren upprepade samma råd som barnmorskan givit. Vårdgivaren önskar att patienten respekterar när en läkare framför att de inte hinner ge omfattande information till en frisk patient utan hänvisar till vårdcentralen. Vårdgivaren ber om ursäkt om inte detta framgångsrikt förmedlades till patienten och fick patienten att känna sig nedvärderad. Patienten har efter att ha tagit del av svaret inkommit med synpunkter som i överenskommelse med patienten går med avslutsskrivelsen till vårdgivaren för kännedom. Ärendet avslutas därmed.
1177 **Specialistvård** **V2111-07243** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Brister i bemötande och vård av specialistläkare En kvinna fick ett otrevligt bemötande i samband med uppföljande undersökning vid cellförändringar. Läkaren hade inte läst i hennes journal och pratade med kvinnan på ett nedvärderande sätt. Kvinnan hade önskat att läkaren läst hennes journal innan besöket. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten har haft en dålig upplevelse av sitt besök. De avvisar att läkaren betedde sig på ett icke professionellt och nedvärderande sätt då, enligt vårdgivaren, läkaren under besökstillfället har varit lyhörd för patientens frågor samt förklarat vilka åtgärder som är aktuella för respektive frågeställning. Patienten inbjuds till ett möte. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2111-07319** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Brister i operation orsakade ny operation En kvinna opererades för framfall av specialistläkare. Hon beskriver att operationen misslyckades. En blödning uppstod och hon fick opereras på nytt samma dag och fick sjukhusvård i några dagar. Efter några veckor kom besvären tillbaka. Kvinnan mår dåligt efter händelsen. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar att patienten upplever att operationen misslyckats totalt. Vårdgivaren beklagar att patienten drabbats av komplikationer efter operationen och behövde opereras igen. Vid samtal före operationen gavs information om operationen, operationsmetoden, risker och återfallsrisk. Komplikationsrisken ligger enligt vårdgivaren mellan 2-5% för blödning, infektion eller skador på vävnaden omkring. Hälften av återfallen kommer inom det första året. Vårdgivaren beklagar att patienten drabbades av komplikationen men rutiner har följts och det kan inte ses någon felhantering eller slarvighet vid operationen då alla som arbetar på operationsavdelningen arbetar på ett professionellt sätt. Inför operativ åtgärd har patientens önskemål en mycket stor betydelse och en dialog ska föras mellan patient och läkare innan beslut fattas. Vid återbesöket efter fem veckor var patientens anatomi återställd. Patienten är välkommen att boka ett nytt återbesök för kontroll av aktuellt status samt för obesvarade frågor. Patienten har tagit del av svaret och inkommit med synpunkter som i överenskommelse med patienten kan skickas till vårdgivaren för kännedom och ärendet avslutas därmed på förvaltningen.

1177 **Specialistvård** **V2111-07347** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Fel diagnos Patienten oroades av en leverfläck som tilltog i storlek på hennes vänstra underben. Primärvården remitterade henne till specialistmottagning. Specialistläkaren undersökte patienten, men lämnade lugnande besked, det fanns inget att oroa sig för. Några månader senare bedömde annan läkare att leverfläcken borde tas bort. Därför kontaktade patienten specialistmottagningen igen men mottagningen krävde ny remiss av primärvården. När patienten åter kom till specialistmottagningen träffade hon en läkare som efter undersökning bedömde att märket skulle opereras bort. Operation genomfördes. Vävnad skickades till analys. Patienten nåddes av beskedet att det fanns cancerceller. Kirurgisk behandling planeras. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att berörd läkare är vidtalad om händelseutvecklingen. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2111-07442** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Brister i vård och bemötande av specialistläkare En kvinna med smärta och besvär sökte en specialistläkare men upplevde att läkaren inte lyssnade på henne och att undersökningen gick fort. Kvinnan sökte vård på en närakutmottagning där prover togs och en diagnos ställdes. Hon fick även behandling. När läkaren från det första besöket ringde för att delge provsvar lyssnade läkaren inte på patienten och en annan diagnos ställdes. Hon vill inte att detta ska hända igen. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att patienten vid besöket inte uppgav symtom som föranledde provtagning och vid undersökning sågs inga andra fynd som kunde påminna om den diagnos som senare ställdes. Vårdgivaren beklagar patientens upplevelse av en misslyckad konsultation men den medicinska handläggningen har varit enligt sedvanliga riktlinjer. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2111-07534** Administrativ hantering Brister i hantering Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Information	Felaktig remittering och fördröjd återkoppling En liten flicka hade en böld i tinningen och remitterades till en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning som i sin tur remitterade henne till en röntgenundersökning. Det gick flera månader och modern försökte kontakta mottagningen för att höra om svaret. Sedan ringde en läkare tillbaka sex månader efter moderns första kontakt och påtalade att flickan måste göra om röntgenundersökningen eftersom röntgenkliniken saknade apparat avsedd för undersökning av barn. Det visade sig att flickan har en cysta som torde vara ofarlig men behöver avlägsnas kirurgiskt. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamheten beskrevs att flickan hade undersökts av en läkare som hade gett lugnande besked men ändå skickat en remiss för en röntgenundersökning. En månad senare hade röntgenkliniken skickat ett remissvar om att skicka en ny remiss till barnröntgen för undersökning. Olyckligtvis var den remitterande läkaren på semester under sommarmånaderna och svaret blev liggande i tre månader tills en ny remiss skickades till barnröntgen. Trots att läkaren hade bedömt att åkomman inte var allvarlig och att det rörde sig om en godartad hudförändring så borde remissen ha skickats tidigare. Ledningen och den ansvarige läkaren beklagade detta och bad barnet och föräldrar om ursäkt för tidsfördröjningen. Då rutinerna har brustit har verksamheten utarbetat bättre rutiner för att säkra att bevakningen av remisser och andra svar blir omhändertagna så snabbt som möjligt. Modern tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2111-07541** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Vård och behandling Behandling	Vård, behandling och bemötande av specialistläkare En kvinna har synpunkter på en specialistläkare som hon anser inte tog hennes besvär på allvar. Bemötandet var otrevligt och hon kände sig behandlad som om hon var dum i huvudet. Kvinnan kände sig övertalad att få p-piller utskrivna trots att hon inte ville detta. Undersökningen som gjordes blev smärtsam och gjordes utan empati. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beklagar upplevelsen som patienten hade vid läkarbesöket. En läkare ska absolut inte upplevas som känslokall, irriterad och otrevlig. Vårdgivaren ska ge patienterna en trygg, omvårdande och kvalitativ vård vilket har brustit i detta fall, detta beklagas. Aktuell läkare kommer inte längre att tjänstgöra på kliniken enligt vårdgivaren. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2111-07543** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat Kommunikation Information	Fördröjd cancerdiagnos En kvinna med symtom sökte en specialistläkare för kontroll. Läkaren undersökte och konstaterade att allt såg bra ut. Några månader sedan konstateras en cancer som den första läkaren missat. Hon undrar om det var ett slarvfel eller nonchalans av läkaren vid den första mottagningen. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver orsak till patientens besök och den undersökning som gjordes av läkaren samt den behandling som gavs. Ett nytt besök bokades ett antal månader senare för en annan utredning och då upptäcktes den misstänkta cancern som därefter verifierades. Den undersökande läkaren beklagar att det eventuellt har blivit en fördröjning av cancerdiagnosen. Det är inte noggrant dokumenterat efter den första undersökningen då det var svårt för läkaren att se. Enligt vårdgivaren kunde den första undersökningen ha varit mer noggrant dokumenterad och eventuellt mer noggrant utförd vilket undersökande läkare beklagar djupt. Alla läkare på mottagningen är informerade om vikten av noggrann journalföring med beskrivning av hur alla organ ser ut som ska undersökas vid denna typ av undersökning samt hur de känns och ultraljudsfynden. Detta så att noggranna undersökningar och bra dokumentation görs för att inte missa undersökningsfynd eller att missa att dokumentera det läkaren har sett. Patienten har tagit del av svaret och är i viss mån nöjd och att synpunkterna har tagits på allvar. I samråd med patienten kan ärendet avslutas på förvaltningen med en synpunkt som framförs via avslutsskrivelsen till vårdgivaren för kännedom. Ärendet avslutas därmed.
1177 **Specialistvård** **V2111-07548** Kommunikation Information Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Får ej information om provsvar Patienten remitterades av vårdcentral till specialistmottagning, öron- näsa-halsmottagning. Där genomfördes biopsi, som ett led i undersökning av eventuell cancersjukdom. Svar av biopsiundersökningen skulle ges inom 14 dagar, men inget svar levererades. Patienten begav sig till mottagningen och möttes av informationen att mottagningen skulle vara stängd till 28 februari 2022. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att mottagningen stängde efter beslut av Region Stockholm. Vårdgivaren beklagade att informationen om denna stängning inte nått fram till patienten. Vårdgivaren meddelade patienten om provsvar via mejl och gav då också information om att han skulle bli omhändertagen vid akutsjukhus. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2111-07550** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fel diagnos Patienten led av cancersjukdom och erhöll insatser från ASIH. Under en promenad vek sig vänster ben. Patienten remitterades till hospice. Där hade patienten kontakt med fem stycken läkare. Patienten efterfrågade undersökning med röntgen. Hon led av starka smärtor i benet och kunde inte belasta det alls, benet var totalt obrukbart. Läkarna hävdade att det rörde sig om cancersmärta och att ingen undersökning med röntgen behövde genomföras. Patienten fick enbart smärtstillande. Senare visade undersökning med röntgen att höften var bruten. Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att arbetsgruppen gått igenom ärendet vid ett arbetsplatsmöte, detta för att ta lärdom av ärendet och för att de anställda ska vara extra uppmärksamma på liknande fall för att undvika att misstag sker i framtiden. Patienten tog del av svaret och skulle eventuellt vända sig till annan myndighet, Inspektionen för vård och omsorg, IVO. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2111-07586** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Brister i bemötande, vård och information hos specialistläkare En kvinna sökte en specialistläkare. Hon upplevde ett otrevligt bemötande och att läkaren inte lyssnade och gav information men använde medicinska termer. Kvinnan upplevde sig i ett utsatt läge under undersökningen. En behandling gavs som kvinnan inte kände sig delaktig i. Hon önskar att alla kvinnor som går till specialistläkare får ett respektfullt bemötande. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som framför att de inte kan se att det skulle ha funnits några brister i den medicinska handläggningen. En redogörelse görs för föreslagen behandling med förklaringar till dessa. Enligt vårdgivaren är viktiga generella principer för patientbemötande bland annat patientens rätt till att bli bemött med respekt och på sina egna villkor samt patientens delaktighet i besluten kring utredning och behandling. Utifrån patientens upplevelse har det inte fungerat som det skulle. Den berörda läkaren har tagit del av synpunkterna och tagit till sig av kritiken, vårdgivaren tackar för att de uppmärksammats på det inträffade. Då patienten efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
1177 **Specialistvård** **V2111-07638** Administrativ hantering Brister i hantering Kommunikation Bemötande Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Ögonläkare ville inte remittera vidare En man var hos ögonläkare i specialistvården och önskade bli remitterad vidare för ställningstagande till operation. Läkaren uppgav då att han inte ville remittera till den ögonläkare mannen föreslog. Han ifrågasätter att ögonläkaren nekade att remittera. Både läkaren och sjuksköterskan på kliniken pratade mycket dålig svenska vilket gjorde att besöket kändes osäkert och otryggt. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att mannen blev nekad remiss. Ögonläkaren ville inte remittera till annan ögonläkare då den önskade behandlingen kunde erhållas från honom själv. Att sjuksköterskans svenska var undermålig förnekade läkaren. Patienten är besviken över att inte ha fått hjälp. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2111-07671** Kommunikation Information Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Administrativ hantering Brister i hantering	Brister i information Patienten led av aggressiv bröstcancer. Hon blev av läkare remitterad till specialistmottagning. Patienten upplevde det svårt att komma i kontakt med remissmottagaren, hon ringde mottagningen vid ett flertal tillfällen. När hon väl var i kontakt med mottagningen gav inte mottagningen information om att remissen inte var prioriterad, detta försenade behandlingen. Patienten fick i ett senare skede information om detta, då ringde hon remitterande läkare och remissen blev prioriterad. Mottagningen brast även i sin hantering av inbokade tider, avbokning och erbjudande av nya tider skapade stress hon patienten. Åtgärd: I inhämtat svar från vårdgivaren beklagades att patienten fick vänta sex veckor från det att remissen inkom till den tidpunkt då undersökningen genomfördes. Enligt svaret kan remitterande läkare markera remissen med SVF, standardiserat vårdförlopp, det ger kortare väntetid. Remissen som inkom var inte markerad på sådant sätt. Patienten tog del av svaret och har därefter inte vidare hört av sig inom angiven tid. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2111-07730** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Diagnos	Avvaktade för länge med operation En kvinna remitterades till ortoped i specialistvård med anledning av kraftig smärta i höften. Läkaren gav lugnande besked och menade att hon skulle träna och avvakta med operation tills smärtan blev kraftigare. Vid en röntgenundersökning konstaterades artros som inte var så allvarlig. Kvinnan blev missnöjd med beslutet och efter flera läkarbesök genomgick kvinnan förnyad röntgenundersökning som visade allvarlig skada i höften och hon vårdplanerades omgående för operation. Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades patientens upplevelse av lång väntetid på operation. Läkaren menade att uppföljning skedde enligt plan och att man planerat att genomföra en operation med ny led så småningom. Patienten å sin sida menar att fokus från läkarens sida var på rörligheten och inte på smärtan vilket hon är besviken över. Dessa synpunkter bifogas avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därefter.
1177 **Specialistvård** **V2111-07773** Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Felaktig injektionsteknik av vaccin orsakade långvarig smärta i axel och arm En kvinna vaccinerades mot covid-19 för flera månader sedan. Hon har kvarstående besvär med kraftiga smärtor i axeln och armen på grund av att vaccinet injicerades för högt upp på armen. Kvinnan vill påminna verksamheten om att använda rätt injektionsteknik. Åtgärd: I inhämtat yttrande från verksamhetsansvarig sjuksköterska skrev denna att hon var ledsen att injektionen hade gett kvinnan långvariga besvär. Verksamheten arbetar dagligen med stickteknik och tar med sig kvinnans skrivelse inför framtiden. Verksamhetsansvariga sjuksköterskan hoppades att kvinnan skulle må bättre snart och erbjöd henne att höra av sig om det var något hon kunde hjälpa till med eller om hon hade mer uppgifter kring händelsen. Kvinnan delgavs yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2111-07806** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Delaktig	Faktura för uteblivet besök för ungdom En ungdom missade sin besökstid och fick faktura för uteblivet besök. Ombudet anser att omständigheter med barnets sjukdomsbild skulle kunna vara orsak till att patienten uteblir. Ombudet anser även att kallelse också kunde gå ut till förälder för att kunna ge stöd till barnet. Åtgärd: Då ingen påskriven fullmakt och kompletterande anmälan inkommit inom överenskommen tid avslutas ärendet i befintligt skick.
1177 **Specialistvård** **V2111-07841** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Komplikationer efter knäoperation En kvinna genomgick en knäplastikoperation i specialistvården och fick problem i efterförloppet. Hon fick inte komma på återbesök till verksamheten utan tvingades uppsöka både närakut och akutmottagning. Ingen överrapportering skedde till husläkaren eller rehabilitering vilket hon tvingats att ordna helt själv. Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs information om att möjligheten funnits till extra besök om patienten hört av sig via telefon. Patienten framför att hon önskat tätare uppföljning planerad redan från början efter operationen och att ett återbesök bokats ganska snart efteråt. Hon fick muntlig information om utfasning av läkemedel, hon hade också önskat skriftlig. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2111-07925** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Tillgänglighet Väntetider i vården	Vård som kan effektiviseras En patient har synpunkter på en specialistmottagning som han anser saknar strategier gällande diagnostik och behandling. Han ifrågasätter klinikens ledtider. Till exempel varför det tog flera månader för läkaren att ta ställning till att patienten hade uttalad sömnapné, när det visade sig samma natt som han gjorde mätningen. Därefter fick han vänta ytterligare tid på att få komma för utprovning för bettskena och CPAP, som är ett hjälpmedel för andning. Patienten undrar varför utprovningen inte var synkroniserad med läkarbesöket. Ju snabbare han kan påbörja behandling, ju snabbare mår han bra och kanske inte behöver äta medicin. Patienten hävdar att med enkla medel skulle verksamheten bli effektivare. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2111-08011** Administrativ hantering Brister i hantering Tillgänglighet Väntetider i vården	Ingen återkoppling under lång tid efter remittering En kvinna remitterades till en specialistmottagning för tre månader sedan men har inte fått någon återkoppling från vårdgivaren. Hon har själv försökt kontakta verksamheten flera gånger men kommer inte fram på telefon. Hon vill veta om hennes remiss tappats bort eller om det är lång väntetid så att hon ska söka sig någon annanstans. Åtgärd: Svar inhämtades från vårdgivaren som informerade om att den tagit emot remissen och att remissbekräftelse skickats till remittenten samma dag. I bekräftelsen framgick att väntetiden var omkring 24-28 veckor. Patienten bokades in till en neurolog 19 veckor efter daterad remiss. Vårdgivaren beklagade de långa väntetiderna vilket berodde på brist på neurologer. Patienten har efter att ha tagit del av svaret framfört att hon är mycket nöjd. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2112-08151** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Återresa med rullstol uteblev En man var på ett besök i specialistvården. Sjukresorna med rullstol tur och retur var inlagda sedan tidigare av husläkare. När mannen efter besöket väntade på transporten berättade vårdpersonal på specialistmottagningen felaktigt att sjukresekortet passerat giltighetsdatum och att det inte kunde ordnas ett nytt då kundtjänst för sjukresor var stängd. Han föreslogs istället gå till en taxistation och beställa resa och begära återbetalning av regionen i efterhand. Mannens ekonomi tillät inte detta och han fick ordna hemtransporten själv med kollektivtrafik och även nödgas be närstående om skjuts. Mannen tycker att hans behov av sjukresa nonchalerades och vill påtala att det dessutom var felaktigt då sjukresekortet var giltigt. Som ett resultat av detta känner sig patienten nu otrygg och har minskad tillit till vårdgivaren och är rädd för att göra ett återbesök. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från vårdgivaren. Där man beklagar att sjukresa inte var möjlig att beställa vid tidpunkten trots att försök gjordes och att besöket slutade på ett tråkigt sätt därför. Patienten har inte hörts av inom angiven tid efter inkommet yttrande. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2112-08160** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Vård och behandling Diagnos	Tungbandet klipptes av oklar anledning En nyfödd flicka föddes med flera olika avvikelser. Avvikelserna skulle utredas och bland annat remitterades hon till en öron-, näs- och halsmottagning. Läkaren började med att informera om att hon inte hade läst flickans journal men valde ändå att först undersöka flickans tungband eftersom hon hade svårigheter att suga. När läkaren hade gjort detta sa hon att även om tungbandet inte var speciellt kort skulle hon klippa det ändå. Från att ha undersökt tungbandet tills det var klippt hade det gått några minuter. Besöket tog tio minuter och familjen lämnade mottagningen i chock med en lapp i handen om hur man sköter klippta tungband. Någon vecka senare pratade föräldrarna med barnets logoped och berättade om det klippta tungbandet. Logopeden hade tyckt detta var mycket konstigt då det hade visat sig att hon redan hade undersökt tungbandet och konstaterat att det såg normalt ut. Föräldrarna undrar på vilka grunder tungbandet klipptes. Några månader senare konstaterades att flickan hade ett ovanligt syndrom och är ansiktsförlamad vilket innebär att hon inte kan suga. Åtgärd: I inhämtat yttrande beklagade verksamhetsansvarig att föräldern inte hade varit nöjd med besöket på mottagningen men tackade dock för återkopplingen. I den inkomna remissen framgick att flickan redan hade bedömts av logoped och specialistläkare och att barnet hade svårt att få ett bra grepp kring nappen vid flaskmatning. Vid besöket på mottagningen valde specialistläkaren att åtgärda tungbandet, även om det inte bedömdes vara uttalat kort, för att optimera de anatomiska förutsättningarna till ett bättre suggrepp. Specialistläkaren har inte för vana att initialt läsa journaler utförligt inför patientbesök utan vill hellre skapa sig en egen uppfattning utifrån bedömning av patienten och anhörigas observationer. Att föräldrarna inte upplevt sig informerade om på vilka grunder och vilket resonemang som legat bakom tungbandsklippet var mycket olyckligt och den verksamhetsansvarige beklagade detta djupt. Verksamheten bedömer många spädbarn på mottagningen med liknande frågeställning och har självklart som mål att tillsammans med föräldrar fatta ett välgrundat beslut om eventuell åtgärd i varje enskilt fall. I vanliga fall brukar de barn som verksamheten gör tungbandsklipp på kvarstanna för observation avseende blödning och amning. Som en konsekvens av detta ärende har verksamheten beslutat att barn 0-6 månader som utreds för komplexa syndrom vilka kan ge besvär med sugreflexen fortsättningsvis hänvisas till ett barnsjukhus där det finns samarbete med logopeder. Modern tog del av yttrandet men har inte hörts av inom angiven tid. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2112-08433** Vård och behandling Behandling	Outbildad personal Kvinna som uppger att det finns personal utan utbildning som arbetar inom en ungdomsmedicinsk mottagning, samt att personalen blir illa behandlad av deras chef. Kvinnan uppger även att outbildad personal arbetar med sekretessbelagda uppgifter. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2112-08520** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Fruktansvärt otrevligt bemötande av läkare Kvinna som uppger ett fruktansvärt otrevligt bemötande av läkare, vid genomgång av hennes röntgenbilder av rygg och nacke. Läkaren ansåg att han var proffs och hade rätt i sin bedömning att det räcker med en smärtstillande tablett för hennes smärtor, trots att två ortopedspecialister gett en annan bedömning. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2112-08529** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Får inte tillgång till sin journal En kvinna har inte fått sin journal från vårdbesök som gjordes för en månad sedan trots upprepade förfrågningar och kontakter med mottagningen. Åtgärd: Svar har inkommit från vårdgivaren som beskriver att de dikterar vid varje patientbesök och använder sig av digital skrivtjänst för att få det inskrivet i journalerna. Den digitala skrivtjänsten har haft längre väntetider än vanligt för icke akut journalskrivning då skrivtjänsten har behövt prioritera akut- och intensivvård. Vårdgivaren beskriver att i vanliga fall har de journalanteckningarna inom två dygn. De försöker lämna ut journalanteckningar till patienterna så snart som möjligt. De beklagar de långa väntetiderna och de har haft flera samtal med leverantören under denna period då det enligt vårdgivaren påverkar hela deras verksamhet. Patienten har tagit del av svaret och har även fått sin journal. I samråd med patienten kan ärendet därmed avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2112-08560** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Vård och behandling Behandling	Blev vidarehänvisad till psykiatrin utan uppföljning En kvinna har sökt vård via en digital psykologmottagning och berättade vid första samtalet att hon har bipolär sjukdom varpå hon fick inleda terapi. Vid det digitala mötet veckan efter fick hon veta att på grund av hennes sjukdom ska hon ställa sig i kö hos psykiatrin och att den digitala psykologmottagningen inte kommer följa upp den terapi som påbörjats. Kvinnan blev mycket orolig för att inte få tid snabbt hos psykiatrin då hon inte varit i kontakt med dem på länge. Hanteringen av detta har påverkat hennes mående negativt och framkallat ångest och hon ifrågasätter att hon inte kunde bli erbjuden en tid hos dem i väntan på en tid hos psykiatrin. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2112-08610** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Ansågs ha lämnat för sent återbud En patient hade en bokad läkartid, måndag morgon, vid en specialistmottagning. På fredagskvällen meddelade patienten via 1177 e-tjänster att han önskade göra en ombokning då han var förkyld. På måndagsmorgonen meddelande mottagningen att remissen skickats tillbaka till remittenten och att faktura skulle skickas på grund av sent återbud. Patienten menar att de avbokningsregler som mottagningen nu redogör för är orimliga och inte framgår någonstans på verksamhetens hemsida. Åtgärd: Patienten har i telefonsamtal med förvaltningen informerat om att verksamheten nu makulerat fakturan, men att det fortfarande står i hans journal att han gjorde ett sent återbud. Han önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2112-08623** Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Inga telefontider Patient som genomgick en gynekologisk operation och har kvarstående besvär, uppger att det är problem att få kontakt med läkaren då inga telefontider finns. Det som erbjuds är telefonkontakt med en barnmorska, som patienten anser omöjligt kan ha insyn i hennes speciella fall. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2112-08624** Vård och behandling Behandling	Misslyckad fotoperation Patient som upplever mer problem och smärta efter en fotoperation än innan, trots att att en fotkirurg rekommenderade patienten att genomgå den. Kvinnan uppger att hon är frustrerad och förbannad, då hon älskar att idrotta och promenera. Uppger vidare att att hennes knä blivit mer ömt, då hon kompenserar fel då hon går. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2112-08637** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Bruten sekretess Ombud som uppger att hennes mor fick en kallelse hem, för kontroll av pacemaker. Förutom att kvinnan inte har en en sådan, fanns det förtryckta personuppgifter på en annan patient i samma brev. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2112-08683** Vård och behandling Behandling Kommunikation Resultat	Svårigheter att röra sig efter besök hos terapeut Patient med svår värk i kroppen, upplevde mer värk efter behandling hos terapeut. Uppger vidare att han nu inte kan röra sig. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2201-00115** Vård och behandling Behandling	Godartade födelsemärken togs inte bort Patient som upplevde att hon inte blev lyssnad till, då läkaren nekade till att ta bort hennes födelsemärken som kliade och blödde. Läkaren grundade beslutet på att dessa inte var elakartade. Åtgärd: Patienten/Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2201-00315** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande bemötande och delaktighet på gynekologisk mottagning En gravid kvinna var på en gynekologisk mottagning på grund av förlossningsrädsla. Hon hade varit på ett läkarbesök och man hade upprättat en plan för kommande förlossning. Hon fick sedan träffa en annan läkare som omkullkastade planen helt och var nedlåtande i tonen mot henne. När hennes make sade ifrån lyssnade läkaren och hon upplevde att hans ord vägde tyngre än hennes. Hon hade bett om ett recept och då hade läkaren blivit upprörd och sagt att det inte var hennes ansvar. Läkaren hade skrivit i journalen att hon inte var kapabel att ta emot information vilket gjorde henne ledsen. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2201-00319** Vård och behandling Behandling Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Önskan om byte till annan ögonläkare En man som planerat gråstarrsoperation hos ögonläkare önskar byta till annan vårdgivare. Åtgärd: Mannen besökte på eget initiativ annan ögonläkare som konstaterade att han har så litet starr att någon operation inte behövs, ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2201-00443** Kommunikation Information Tillgänglighet Telefontillgänglighet	Bristande information på telefon vid hudmottagning En man hade kontaktat en hudmottagning via telefon. De hade sex knappval varav det ena var för att boka en tid. När han valde att boka en tid fick han ett röstmeddelande att detta inte var möjligt att göra via telefon. Han tyckte att man skulle ta bort det alternativet då det ända inte går att boka tid via telefon. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2201-00459** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling Vård och behandling Diagnos	Bristande bemötande och medicinska kunskaper på gynekologisk mottagning En kvinna var på en gynekologisk mottagning för att träffa en läkare. Läkaren hade sagt att en diagnos kvinnan hade var borta. Den hade vuxit bort sade läkaren. Hon menade att det var felaktigt. Läkaren hade sagt att hon hade en dålig livsstil och att det var därför hon hade besvär. Hon ansåg att läkaren var inkompetent och hade kunskapsbrister. Hon kände sig illa bemött och felaktigt behandlad. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2201-00462** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristfälligt bemötande, felaktig bedömning och journaldokumentation En mamma var på ett besök vid en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM) tillsammans med sitt barn. Hon anser att psykologen och läkaren bemötte henne mycket dåligt under samtalet. De ska ha även gjort en felaktigt bedömning gällande barnet samt upprättat en journalanteckning med felaktig information som sedan har påverkat dem negativt i kontakt med andra vårdinstanser. Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt fått följande information: Den som anser att det står fel i journalen ska meddela vårdgivaren och begära rättelse. Om man inte kommer överens med vårdgivaren om rättelse kan patienten begära notering i journalen om att man som patient anser att det finns oriktiga eller missvisande uppgifter i journalen. I ovanliga fall kan IVO (Inspektionen för vård och omsorg) efter att patienten anmält dit besluta om journalförstöring. Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2201-00542** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntetid på vård En kvinna har fått vänta långt över ett år för att få komma till en mottagning för att få hjälp med nattliga sömnuppehåll. Åtgärd: Förvaltningen kontaktade mottagningen som omgående ringde upp patienten och bokade in en tid. Patienten är mycket tacksam. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2201-00627** Resultat Resultat	Bristande resultat efter kirurgi i finger En kvinna opererades i ett finger på en specialistklinik. Efteråt togs stygnen vid en vårdcentral. Trots detta har kvinnan värk, dag som natt, i sitt finger och såret vätskar. Kvinnan kritiserar ingreppet och vill ha hjälp omgående med åtgärd. Åtgärd: I samtal med patienten uppmanades patienten att kontakta vårdgivaren för att boka en läkartid för att visa upp fingret. Hon fick en besökstid dryga två veckor fram i tiden. Kontakt förmedlades även av förvaltningen mellan vårdcentralen och patienten. Vårdcentralen avsåg att kalla patienten för sårodling. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2201-00637** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Krångligt att förnya recept för hormonbehandling En kvinna hade klagomål på att hon var tvungen att kontakta sin vårdcentral varje gång hon behövde förnya recept hos en gynekolog. Enligt kvinnan hade Regionen beslutat att husläkaren var tvungen att skicka en remiss till en gynekolog varje gång hon behövde förnya sitt recept på läkemedel för hormonbehandling. Hon menade att belastningen på vårdcentralerna kommer att öka. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2201-00692** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Bristande uppföljning vid urologmottagning En man hade varit på en urologisk mottagning då han hade besvär med svag erektion. Läkaren på mottagningen hade ordinerat en rad blodprover. Blodproverna visade ett förhöjt värde och han undrade vad det innebar men fick inte någon återkoppling av läkaren. Efter en tid påbörjade han en fertilitetsutredning och då tog man nya blodprover. Proverna visade att ett av värdena var förhöjd precis som tidigare blodprover som han tog på urologmottagningen. Det visade sig att det förhöjda värdet kunde bero på en testikelskada. Han tyckte att hans vård hade fördröjts avsevärt då läkaren på urologmottagningen hade kunnat återkopplat och följt upp värdet. Han hade sluppit år av förtvivlan, ovisshet och väntan. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2201-00697** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Skadad nerv under ryggoperation En man genomgick en ryggoperation i specialistvården. Vid tillfället skadades en nerv vilket medfört bestående skada i rygg och ben och dessutom kronisk värk. Åtgärd: Vid samtal framkommer att mannen önskar ekonomisk ersättning, lämnar kontaktuppgifter till patientförsäkringen Löf och ärendet avslutas därefter.
1177 **Specialistvård** **V2202-00777** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Ekonomi Patientavgifter	Synpunkter på Regionens tillgång till gynekolog En kvinna hade synpunkter på att man som patient behövde vända sig till vårdcentralen för att få komma till en gynekolog. Tidigare kunde man boka en tid själv. Hon menade att tillgängligheten försämrats avsevärt och att det var mycket svårt att hitta en tid. Hon hade inte hittat några tider hos gynekologer som hade landstingsavtal. Det fanns tider hos privata gynekologer men det kostade avsevärt mer än landstingsbundna vårdgivare. Hon såg en risk i att de kvinnor som hade råd fick tillgång till vård men inte de andra. Hon ansåg att Regionen borde öppna fler gynmottagningar med vårdavtal så att alla kvinnor oavsett inkomst fick tillgång till vård på lika villkor. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2202-00787** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Tonåring blev inte tagen på allvar för olika symtom som visade sig vara cancer En tonårig flicka sökte vård hos olika vårdgivare. Hon beskrev olika symtom men fick inte någon vidare utredning. Nio månader senare fick hon en cancerdiagnos. Flickan anser att vårdgivarna gjorde fel som inte lyssnade till henne. Åtgärd: Patienten och ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). De önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjda med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2202-00788** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Tonårig flicka togs inte på allvar, visade sig ha cancersjukdom En tonårig flicka sökte vård hos olika vårdgivare för trötthet, yrsel, hudutslag och illamående. Hon upplever att hon inte blev tagen på allvar. Nio månader senare visade det sig att hon hade en cancersjukdom Åtgärd: Patienten och ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). De önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2202-00828** Kommunikation Bemötande	Kvinna kände sig illa bemött av läkare på specialistmottagning En kvinna behövde ett hälsointyg för sina studier. Hon träffade en läkare på en specialistmottagning för att få intyget. Läkaren hade varit en halvtimme försenad trots att han inte hade några andra patienter. När hon kom in till läkaren hade han upprört frågat varför hon inte hade rätt dokumentation med sig. Hon förklarade att hon inte hade fått några dokument. Det blev en argumentation och hon upplevde läkaren som respektlös. Efter argumentationen frågade läkaren nedlåtande om hon hade någon psykisk sjukdom. Läkaren hotade även med att ringa hennes skola och berätta om händelsen. Hon blev ledsen och kände att bemötande var bristfälligt. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2202-00937** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Byte av telefonnummer skapade oro hos patient En kvinna ringde en röntgenavdelning vid ett sjukhus och fick ett meddelande att de bytt telefonnummer. Hon hann inte med att skriva ned det nya telefonnumret. Hon kände sig otrygg då hon inte kan lita på att hon kommer i kontakt med rätt mottagning. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2202-00973** Vård och behandling Undersökning/bedömning Resultat Resultat	Läkare missade hudcancer En kvinna hade varit på läkarbesök hos en vårdgivare inom Regionen. Hon hade två hudfläckar som behövde undersökas. Läkaren hon träffade hade sagt att det inte var något avvikande med fläckarna. Det visade sig sedan att hudfläckarna var cancer och hon har genomgått en operation och skulle snart göra en till. Hon hade fått ett stort ärr efter operationen. Hon menade att detta hade orsakat mycket oro och ett flertal läkarbesök. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2202-01006** Ekonomi Patientavgifter	Brist på hörselhjälpmedel som fungerar En kvinna hade synpunkter på att Regionens upphandlade hörapparater var sämre än de patienten kunde köpa privat. De privata alternativen var mycket dyrare. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2202-01176** Kommunikation Delaktig Kommunikation Bemötande	Kort läkarbesök och bristande delaktighet En man var på ett läkarbesök vid en specialistmottagning. Läkarbesöket var bara på fem minuter och han kände sig inte hörd och upplevde ett bristande bemötande. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2202-01228** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Information	Skada på öga efter ingrepp på specialistmottagning En kvinna gjorde en starroperation av ena ögat på en specialistmottagning. Vid operationen skadades ögat och läkaren nämnde det som hastigast under tiden ingreppet pågick. Efter operationen sade läkaren inget om skadan och kvinnan gick hem. Kvinnan noterade att hon hade en suddig fläck i synfältet. Hon undersöktes av flertalet läkare och fick information om att skadan inte gick att reparera. Kvinnan hoppades att hjärnan skulle vänja sig vid den suddiga synen som klinikchefen sagt kunde ske. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.

1177 **Specialistvård** **V2202-01241** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig	Bristande bedömning av litet barn på barnsjukhus Ett ombud åkte till ett barnsjukhus med sitt barn som hade hög feber sedan flera dagar. De hade fått information av en läkare att söka vård för barnet om febern inte gav med sig då de kunde röra sig om en urinvägsinfektion. Läkaren på barnsjukhuset undersökte barnet och gjorde bedömningen att barnet hade ett virus. Ombudet försökte förklara att ett urinprov behövde tas. Läkaren tyckte inte att det behövdes. Efter en del övertalning tog man ändå ett snabbtest på blodet för att se om det fanns en tecken på infektion i blodet. Det visade en förhöjning men inga vidare åtgärder vidtogs. Efter två dagar kontaktade ombudet vårdguiden och fick åka in till barnsjukhuset igen. Det visade sig att barnet hade fått njurbäckeninflammation. Åtgärd: Ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.
1177 **Specialistvård** **V2202-01345** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Kvinna fick fel journalblad En kvinna fick en annan patients journalblad vid utskrivning från en specialistmottagning. Åtgärd: Patienten önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.